



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA
“PEDRO GRASES” DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA**

Trabajo de Licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciada en Bibliotecología.

Presentado por:
Nidia Josefina Mata Prado
C.I.4.886.909
Tutora: Prof. Savina E. Vilorio M.

Caracas, 25 de septiembre de 2017

Mata P., Nidia J.

Evaluación de los servicios de la Biblioteca “Pedro Grases de la Universidad Metropolitana / Nidia Josefina Mata Prado; Tutor: Profa. Savina E.Viloria M. - Caracas, 2017.

h. ; 28 cm.

Trabajo Especial de Grado (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela. Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2017.

1. Evaluación de Bibliotecas. 2. Metodología LibQual+. 3. Servicios de Bibliotecas. 4. Bibliotecas Universitarias. 5. Biblioteca “Pedro Grases” Universidad Metropolitana. I. Viloria M., Savina E., tutor. II. Título.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA “PEDRO GRASES” DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA

Nidia Josefina Mata Prado

Resumen

La evaluación de los servicios de biblioteca es considerada un instrumento que sirve para medir la efectividad y satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que reciben de la biblioteca. Es el usuario quien mide la eficiencia del funcionamiento interno en una unidad de servicios de información. Para evaluar una biblioteca desde el punto de vista administrativo y de servicios, existen diferentes metodologías reconocidas internacionalmente las cuales han funcionado si se aplican los correctivos que han dado como resultados las debilidades que puedan encontrarse en sus servicios, en este sentido, se presenta un estudio para evaluar los servicios de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana. Es una investigación descriptiva, con un diseño no experimental de forma transeccional o transversal, aplicada a una población de 6.420 miembros de la comunidad universitaria y representada por 240 sujetos en una muestra aleatoria simple calculada para y en un 10% y discriminados por tipo de usuarios. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó la encuesta tipo cuestionario dividido en dos partes en cuya primera parte se incluyó la información relacionada con el perfil de los usuarios encuestados, y en la segunda parte se empleó la metodología LibQual+, con el propósito de identificar la percepción de los usuarios en relación a los servicios que reciben de la biblioteca objeto de estudio.

**EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS / METODOLOGÍA LIBQUAL+ / SERVICIOS
DE BIBLIOTECAS / BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS / BIBLIOTECA
“PEDRO GRASES” (UNIVERSIDAD METROPOLITANA)**

DEDICATORIAS

- *A Dios Padre Todopoderoso, por ser luz y guía espiritual en mi camino. Cuando he sentido desfallecer, a través de mis oraciones siento tu presencia y fortaleza para seguir adelante.*
- *A Santa Rita de Casia, Patrona de lo imposible y Abogada de las causas desesperadas.*
- *A mi madre ser excepcional, forjadora de luchas, esfuerzo, amor y dedicación. Gracias por sus enseñanzas que me permitieron conocer el sentido de responsabilidad, respeto y perseverancia.*
- *A la profesora Savina Esther Muñoz Vloria hermana y amiga, tutora de este proyecto quien me motivó a realizar el estudio en la biblioteca unimetana.*
- *A mi hijo Wilmer Mata, nunca es tarde para lograr los sueños.*
- *A mis hermanos Silvia, Carmen, Juan Alfredo, Beatriz (+), Juan Ernesto (Coco), Cristina por su apoyo, amor y respeto.*
- *A mi amiga Clara Leer, por su amistad, apoyo y solidaridad.*
- *A la Universidad Metropolitana, formadora de profesionales comprometidos con el desarrollo del sector productivo y de la sociedad en general.*
- *A la Biblioteca “Pedro Grases” motivadora de este proyecto y a mis compañeros y amigos que laboran allí, demostrando cada día su disposición a satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.*

AGRADECIMIENTOS

- *A Dios Padre Todopoderoso, guía de mi camino, fe y esperanza.*
- *A Santa Rita de Casia, patrona de lo imposible y causas desesperadas.*
- *A Juana Prado de Mata (+), madre excepcional, baluarte de enseñanza, amor, respeto y responsabilidad.*
- *A Juan Mata (+), quien tuvo su historia en los años 1948-1958.*
- *A la profesora Savina Esther Vilorio Muñoz hermana y amiga, quien aceptó este reto como tutora demostrando su profesionalismo, paciencia y dedicación (con regaños incluidos). Sin su ayuda para el diseño de la base de datos en Excel hubiera sido imposible cargar los resultados de la encuesta, y quien me enseñó que cuando se asume un reto, el cansancio no existe!*
- *Al Profesor y amigo José López, por su orientación y dedicación.*
- *A mi amado hijo Wilmer Mata, y a mis amadas nietas Airam, Arianni, Anabella.*
- *A mis amados hermanos Silvia, Carmen, Juan Alfredo (San Martín), Juan Ernesto (Coco), a Beatriz (+) y a mi hermana de corazón Cristina por ser guías y motivadores de mis proyectos.*
- *A mi incondicional y querida amiga Clara Leer, compañera de alegrías y tristezas, quien me incentivó para culminar este trabajo, me brindó un espacio en su casa y así poder contar con un lugar donde pude desarrollar mi trabajo de grado.*
- *A Carla Corcida (la Corocora de Oriente) y Aleida Rivas por facilitarme sus recursos tecnológicos para la transcripción de este trabajo.*

- *A Carlos Corcida por su apoyo de recursos durante la elaboración del proyecto.*
- *A mi tía María Prado(+), Josefina Liscano (+), abuela Gloria Muñoz(+)* por demostrarme que la lucha y la perseverancia se mantiene hasta lo último de nuestro existir.
- *A mi compañera de estudios universitarios América Morales (+), con quien inicialmente comencé un proyecto de grado pero las circunstancias impidieron que se culminara el primer proyecto planificado. Gracias por haberme brindado un espacio en tu vida!*
- *A la Biblioteca Nacional de Venezuela, por ser la Escuela que me dio a conocer esta hermosa carrera.*
- *A la Universidad Central de Venezuela, por permitirme ocupar sus espacios, compartir con compañeros y aprender cada día de sus profesores y demostrar que es “La casa que vence las sombras”.*
- *A la Universidad Metropolitana, institución que me permitió crecer profesionalmente y sentirme UNIMETANA.*
- *A la Biblioteca “Pedro Grases”, motivadora de este proyecto.*
- *A la Lic. Carmen de Cárdenas (+), primera directora de la Biblioteca “Pedro Grases” recordada por su profesionalismo, sus consejos y sugerencias.*
- *A la Doctora Eleida García, actual Directora de la Biblioteca “Pedro Grases”, por su profesionalismo, confianza, amistad, y por su ayuda en cuanto a los recursos ofrecidos en la elaboración de este proyecto.*

- *A todo el personal de la Biblioteca “Pedro Grases”, en especial a Mauro Zambrano (+), quien fue mi amigo y jefe inmediato durante veintidós años.*
- *A los Licenciados Froilan Martínez, Hernán Hernández, Nury Moreno, Zully Urquiola y Wladimir Navas por su motivación y oportunos consejos profesionales.*
- *A las profesoras Elsi Jiménez y Xiomara Jayaro jurados de este Trabajo de Grado. Gracias por sus orientaciones, sugerencias y recomendaciones.*
- *A Fanny Rondón, amiga y hermana quien siempre esperó ver este trabajo hecho realidad ¿Falta mucho?*
- *A mis amigos incondicionales Elba Mejías, Yumaris González y Federico Rueda.*
- *A la Universidad Nacional Experimental “Antonio José de Sucre” (UNEXPO), actual lugar de trabajo donde cada día me esmero por aplicar mi profesionalismo, compañerismo y difundir mis conocimientos en el área.*
- *Al Lic. Marcos Ayona, quien es mi actual jefe, y de quien en todo momento he recibido orientación y apoyo.*
- *A mi amiga Lennys Acosta por su colaboración y atenciones.*

A TODOS MIS SOBRINOS

!!! AL FIN !!!

Y a los que faltaron por agradecer

¡Mil gracias por apoyarme siempre!

DIOS LES BENDIGA!!

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	3
DEDICATORIAS	4
AGRADECIMIENTOS	5
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	20
1.1.- Planteamiento del problema	20
1.2. Objetivos	22
1.2.1. Objetivo general	22
1.2.2. Objetivos específicos	22
1.3. Justificación e importancia de la investigación	22
1.4. Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Bibliotecas universitarias	27
2.2.1.1. Conceptos de Bibliotecas universitarias	27
2.2.1.2. Servicios y productos de las bibliotecas universitarias	31
2.2.2. Evaluación de bibliotecas	31
2.2.2.1. Conceptos evaluación de bibliotecas	34
2.2.3. Calidad de servicios	35

2.2.4.	Metodologías o modelos de evaluación de biblioteca	39
2.2.4.1.	Otras metodologías	46
2.2.5.	Indicadores de evaluación de bibliotecas	49
2.2.6.	Variables para medir la evaluación de los servicios	56
2.3.	Antecedentes institucionales	59
2.3.1.	Universidad Metropolitana (UNIMET)	59
2.3.2.	De Biblioteca Central a Biblioteca Pedro Grases (BPG)	63
2.3.3.	Estructura organizativa de la Biblioteca “Pedro Grases”	66
2.3.4.	Servicios	68
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		 71
3.1.	Tipo de investigación	71
3.2.	Diseño de la investigación	71
3.3.	Población y muestra	72
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
3.5.	Técnicas de análisis e interpretación de los resultados	77
 CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		 78
4.1.	Primera parte de la encuesta	79
4.1.2.	Fecha de las encuestas	79
4.1.3.	Datos sobre el usuario	80
4.1.4.	Especialidad, Carrera y/o Dependencia	81
4.1.5.	Condiciones especiales	84
4.1.6.	Horario y visita	85
4.2.	Segunda parte de la encuesta	89
4.2.1.	Encuesta LibQual+: Adecuación y Superioridad del servicio de acuerdo a las dimensiones	89
4.2.1.1.	Valor Afectivo del Servicio	90
4.2.1.2.	La Biblioteca como Espacio	90
4.2.1.3.	Control de la información	91

4.3.	LibQual+: Resultado de los promedios para evaluar la satisfacción del servicio	92
4.3.1.	Valor afectivo del servicio	93
4.3.2.	La Biblioteca como espacio	102
4.3.3.	Control de la información	107
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES	118
	FUENTES CONSULTADAS	120
	ANEXOS	127
	Evaluación por preguntas	127
A.1.	Estudiantes: Resultado de 205 encuestas ordenadas por preguntas	127
A.2.	Estudiantes: Resultado de 205 encuestas ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación	128
A.3.	Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación	129
A.4.	Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación	130
A.5.	Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación	131
A.6.	Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación	132
A.7.	Profesores: Resultado de 19 encuestas ordenadas por preguntas	133
A.8.	Profesores: 19 encuestas ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación	134
A.9.	Profesores: 19 encuestas ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación	135
A.10.	Profesores: 19 encuestas ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación	136

A.11. Profesores: 19 encuestas ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación	137
A.12. Profesores: 19 encuestas ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación	138
A.13. Personal Administrativo: Resultado de 15 encuestas ordenadas por preguntas	139
A.14. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación	140
A.15. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación	141
A.16. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación	142
A.17. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación	143
A.18. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación	144
A.19. Consolidado: Resultado de 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por preguntas	145
A.20. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación	146
A.21. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación	147
A.22. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación	148
A.23. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación	149
A.24. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación	150

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Pág.

FIGURAS

Figura 1: Dimensiones para evaluar la calidad de un producto o servicio según Garvín	38
Figura 2: Estructura Biblioteca “Pedro Grases”	66

GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución de encuestas por fecha	80
Gráfico 2: Tipo de usuario por sexo	81
Gráfico 3: Estudiantes por Escuela	82
Gráfico 4: Estudiantes por Semestre	82
Gráfico 5: Profesores por Departamento	83
Gráfico 6: Personal administrativo por Departamento	84
Gráfico 7: Atención de usuarios con condiciones especiales	85
Gráfico 8: Conocimiento del horario de la biblioteca	86
Gráfico 9: Frecuencia de visita a la biblioteca	87
Gráfico 10: Horario preferido para visitar la biblioteca	88
Gráfico 11: Finalidad por la cual visita la biblioteca	89
Gráfico 12: Evaluación del valor afectivo del servicio	90
Gráfico 13: Evaluación de la biblioteca como espacio	91
Gráfico 14: Evaluación del control de la información	92

TABLAS

Tabla 1: Valoración de dimensiones según modelo ServQual	40
Tabla 2: Dimensiones y niveles de medición LibQual+, según Gimeno, 2008	42
Tabla 3: Dimensión valor afectivo del servicio de la metodología LibQual+	43

Tabla 4: Dimensión la biblioteca como espacio de la metodolgia LibQual+	43
Tabla 5: Dimensión control de la información de la metodolgia LibQual+	44
Tabla 6: Elementos para evaluar bibliotecas universitarias según modelo ANECA	47
Tabla 7: Indicadores de Norma COVENIN/ISO 9004-2	52
Tabla 8: Indicadores de servicios	55
Tabla 9: UNIMET- oferta académica de Pregrado	62
Tabla 10: UNIMET- oferta académica de Postgrado	62
Tabla 11: Población de la UNIMET	72
Tabla 12: Cálculo de la muestra	73
Tabla 13: Tamaño de la muestra de población UNIMET	74
Tabla 14: Encuesta de datos sobre el usuario	75
Tabla 15: Encuesta de horario y visita	75
Tabla 16: Instrumento utilizado de la metodología LibQual+	76
Tabla 17: Valor afectivo del servicio Af1	93
Tabla 18: Valor afectivo del servicio Af2	94
Tabla 19: Valor afectivo del servicio Af3	95
Tabla 20: Valor afectivo del servicio Af4	96
Tabla 21: Valor afectivo del servicio Af5	97
Tabla 22: Valor afectivo del servicio Af6	98
Tabla 23: Valor afectivo del servicio Af7	99
Tabla 24: Valor afectivo del servicio Af8	100
Tabla 25: Valor afectivo del servicio Af9	101
Tabla 26: La Biblioteca como espacio Es1	102
Tabla 27: La Biblioteca como espacio Es2	103
Tabla 28: La Biblioteca como espacio Es3	104
Tabla 29: La Biblioteca como espacio Es4	105
Tabla 30: La Biblioteca como espacio Es5	106
Tabla 31: Control de la información CI1	107
Tabla 32: La Biblioteca como espacio CI2	108

Tabla 33: La Biblioteca como espacio CI3	109
Tabla 34: La Biblioteca como espacio CI4	110
Tabla 35: La Biblioteca como espacio CI5	111
Tabla 36: La Biblioteca como espacio CI6	112
Tabla 37: La Biblioteca como espacio CI7	113
Tabla 38: La Biblioteca como espacio CI8	114
Tabla 39: Resultado encuesta estudiantes	127
Tabla 40: Resultado encuesta estudiantes por Adecuación	128
Tabla 41: Resultado encuesta estudiantes por Superioridad	129
Tabla 42: Resultado encuesta estudiantes por Zona de Tolerancia	130
Tabla 43: Resultado encuesta estudiantes por DM-Score	131
Tabla 44: Resultado encuesta estudiantes por Valor Relativo	132
Tabla 45: Resultado encuesta profesores	133
Tabla 46: Resultado encuesta profesores por Adecuación	134
Tabla 47: Resultado encuesta profesores por Superioridad	135
Tabla 48: Resultado encuesta profesores por Zona de Tolerancia	136
Tabla 49: Resultado encuesta profesores por DM-Score	137
Tabla 50: Resultado encuesta profesores por Valor Relativo	138
Tabla 51: Resultado encuesta personal administrativo	139
Tabla 52: Resultado encuesta personal administrativo por Adecuación	140
Tabla 53: Resultado encuesta personal administrativo por Superioridad	141
Tabla 54: Resultado encuesta personal administrativo por Zona de Tolerancia	142
Tabla 55: Resultado encuesta personal administrativo por DM-Score	143
Tabla 56: Resultado encuesta personal administrativo por Valor Relativo	144
Tabla 57: Resultado encuesta consolidado	145
Tabla 58: Resultado encuesta consolidado por Adecuación	146
Tabla 59: Resultado encuesta consolidado por Superioridad	147
Tabla 60: Resultado encuesta consolidado por Zona de Tolerancia	148
Tabla 61: Resultado encuesta consolidado por DM-Score	149
Tabla 62: Resultado encuesta consolidado por Valor Relativo	150

INTRODUCCIÓN

Los servicios de información se han convertido en un tema de interés social donde cada día se hace más complejo dinamizar las instituciones para que puedan invertir en recursos humanos y tecnológicos con el firme propósito de brindar una mejor calidad en los servicios y productos que ofrecen, bien para ser competitivas y captar usuarios o para satisfacer sus exigencias de información.

La sociedad de la información cada día globaliza el conocimiento debido a la cantidad de información que se genera, haciéndola accesible gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación para que los individuos conviertan dicha información en conocimiento que se pueda transferir o compartir con otras sociedades ávidas de información. Es a través de esta necesidad que los centros de documentación en particular las bibliotecas académicas, desempeñan una función importante en su gestión para que sus usuarios puedan beneficiarse con los productos y servicios diseñados de acuerdo a sus necesidades de información.

Las bibliotecas universitarias forman parte del desarrollo académico de una institución educativa, y tiene como objetivo fundamental, apoyar los programas de estudio y participar de manera activa en el proceso enseñanza-aprendizaje de sus usuarios, motivo por el cual se hace imprescindible que en la medida de lo posible se programen actividades vinculadas con la evaluación de sus servicios y recursos de información. El desarrollo de sus colecciones, atención, consultas, salas de estudio,

equipamiento tecnológico, mobiliario, confort en las instalaciones, facilidad de acceso a los recursos y sus servicios en general constituyen un activo principal que fortalece el desempeño de sus funciones.

La evaluación de servicios de bibliotecas es considerada como un instrumento para medir el nivel de efectividad de la satisfacción del usuario que demanda el servicio, vinculado con la evaluación costo-efectividad donde se mide la eficiencia del funcionamiento interno del servicio. En este nivel de evaluación costo-beneficio se comparan costos con los resultados obtenidos en el servicio, sin embargo, existe un desequilibrio entre lo que se ofrece y entre lo que se consulta, debido al desinterés por investigar si los servicios y productos obtenidos en su totalidad satisfacen los requerimientos informativos del usuario. Con la evaluación de servicios se pueden obtener resultados cuantitativos y cualitativos donde la participación y opinión de los usuarios son importantes en la toma de decisiones de la organización.

Existen diferentes metodologías o modelos con indicadores y variables aplicadas para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios, entre estos modelos se encuentran el EFQM (European Foundation for Quality Management); el ServQual (Service Quality); metodología LibQual+, modelo ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación), entre otros modelos o metodologías aplicados en la evaluación de bibliotecas.

La Biblioteca “Pedro Grases” (BPG) de la Universidad Metropolitana (UNIMET), ofrece con una gran variedad de servicios y productos de información

implementados para dar cumplimiento a los objetivos académicos y satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Cuenta con una nutrida colección bibliográfica de aproximadamente 288.755 volúmenes de libros. Posee una infraestructura tecnológica utilizada para las funciones administrativas y como parte de los servicios electrónicos ofrecidos.

Durante sus cuarenta y seis años de fundada, de los cuales treinta y tres de esos años ha funcionado en el edificio Biblioteca “Pedro Grases” (BPG), existe un Trabajo de Licenciatura presentado por Jiménez y Orcial (1989), donde se incluye la situación de la biblioteca respecto a su organización, desarrollo de colecciones, presupuesto, personal y se evalúan los servicios al público de acuerdo a la opinión de los usuarios. En otro Trabajo de Licenciatura presentado por Machín y Vilorio (2006), se evalúa el desempeño del servicio de referencia a partir de las necesidades de información solicitadas vía correo electrónico y vía telefónica. Sin embargo, después de veintiocho años donde el usuario es quien evalúa directamente los servicios, y luego de once años cuando se evalúan las solicitudes de información del servicio de referencia, no se han presentado futuros estudios de evaluación de servicios en la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana.

Los datos estadísticos reflejan el número de consultas de los usuarios que diariamente hacen uso de los diferentes servicios ofrecidos por la biblioteca, por lo tanto, se desconoce el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios utilizados.

Debido a la importancia de la biblioteca académica, se propone evaluar los servicios de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana a fin de determinar si los mismos son de satisfacción para la comunidad de usuarios hacia quien están dirigidos.

La estructura capitular de la presente propuesta, se organizó de la siguiente manera:

En el primer capítulo se aborda el problema donde se especifica la situación actual de la Biblioteca, se establecen los objetivos de la investigación, su justificación y la ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

En el segundo capítulo se expone el marco teórico donde se analizan y describen las diferentes teorías vinculadas con el tema seleccionado, así como los antecedentes de investigaciones relacionados con evaluación de bibliotecas. Asimismo, se establecen las bases teóricas que sustentan la investigación donde se conceptualizan temas como bibliotecas universitarias, servicios y productos de las bibliotecas universitarias, evaluación de bibliotecas, calidad de servicios, métodos, modelos y variables para evaluar bibliotecas, y se expone un marco referencial de la institución académica objeto d estudio.

El tercer capítulo, especifica el marco metodológico aplicado en la investigación, se identifica el diseño, tipo, población y muestra de la investigación, asimismo, se explica y el instrumento utilizado en la recolección de datos y las técnicas e instrumentos aplicados en la recolección de datos.

En el capítulo cuatro se describen los procedimientos que permitieron llegar a la obtención de la información recabada, así como los tipos de gráficos utilizados en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Por último, se presentan las fuentes de información consultadas y los anexos.

En el desarrollo de la metodología se utilizó el “Manual para la elaboración, presentación y evaluación del trabajo de licenciatura” (1993), editado por la Facultad de Humanidades y Educación de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela. En cuanto al orden de las citas y descripción de las fuentes de información consultadas se aplicaron las normas APA (American Psychological Association) en acompañamiento con la cuarta edición del Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006).

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Biblioteca “Pedro Grases” (BPG) de la Universidad Metropolitana (UNIMET), ofrece una gran variedad de servicios y productos de información implementados para dar cumplimiento a los objetivos académicos y satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Cuenta además con una nutrida colección bibliográfica de aproximadamente 288.755 volúmenes de libros distribuidos entre las salas de referencia, científica y tecnológica, humanística, salas especiales “Pedro Grases”, “Arturo Uslar Pietri” y sala especial “Ramón J. Velásquez”. La colección abarca además los trabajos de grado, mediateca, videoteca, mapoteca, publicaciones periódicas y oficiales, entre otras. Ofrece además servicios de información electrónica, y la infraestructura tecnológica utilizada tanto para la actividad administrativa como para la consulta e investigación de los usuarios.

La biblioteca atiende mensualmente a más de ochocientos usuarios cuya atención se mide por la cantidad de consultas que diariamente realizan los usuarios, lo cual significa que en la medida de sus posibilidades los usuarios obtienen en la biblioteca servicios y productos de acuerdo a sus necesidades de investigación.

A pesar de los resultados estadísticos presentados mensualmente donde se indica la cantidad de usuarios atendidos por tipo de consulta, especialidad, semestre,

áreas de servicio, entre otros indicadores; no existen investigaciones que indiquen si en realidad todos los servicios y productos son los que espera recibir el usuario, o bien, si existe conformidad o satisfacción en aceptar lo que allí encuentran.

Durante sus cuarenta y seis años de fundada, de los cuales treinta y tres de esos años ha funcionado en el edificio Biblioteca “Pedro Grases” (BPG). Como antecedente en la evaluación de los servicios al público, existe un proyecto de Licenciatura presentado por Jiménez y Orcial (1989), donde se incluye la situación de la biblioteca respecto a su organización, desarrollo de colecciones, presupuesto, personal y se evalúan los servicios al público de acuerdo a la opinión de los usuarios. En otro estudio presentado por Machín y Vilorio (2006), se evalúa el desempeño del servicio de referencia a partir de las necesidades de información solicitadas vía correo electrónico y vía telefónica. Sin embargo, después de veintiocho años donde el usuario es quien evalúa directamente los servicios, y luego de once años cuando se evalúan las solicitudes de información del servicio de referencia, no se han presentado futuros estudios de evaluación de servicios en la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana.

Las interrogantes que conllevan a realizar esta propuesta son las siguientes:
¿Cuál es la calidad percibida por los usuarios en cuanto a los servicios de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana? ¿Cuál será la metodología que se utilizará para evaluar los servicios y productos de información de la BPG, de acuerdo a los modelos de evaluación de servicios investigados?

El motivo de la investigación consiste en dar a conocer la satisfacción de los usuarios mediante la evaluación de los servicios que ofrece la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana, y en gran medida, agregar valor a los niveles de exigencia que existen en la Biblioteca por esmerarse y ofrecer cada día mejores servicios y productos a sus usuario.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Evaluar los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana.

1.2.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana.
- Aplicar el instrumento seleccionado para evaluar los servicios de la Biblioteca “Pedro Grases de la Universidad Metropolitana.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana con respecto a los servicios ofrecidos.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Para el progreso de la ciencia o el avance de un país y de la sociedad en general, es necesario que la biblioteca adecue sus servicios de información de acuerdo

a los propósitos, objetivos e intereses que justifiquen los motivos para los cuales ha sido creada. Las bibliotecas desempeñan un papel relevante en las instituciones académicas debido a que tanto su organización como el desarrollo de sus colecciones así como también, el diseño de sus servicios y productos informativos constituyen un activo fundamental para el buen desempeño de sus funciones y de la productividad investigativa de los miembros de la comunidad universitaria responsables de llevar adelante el funcionamiento de su biblioteca.

Las bibliotecas invierten un significativo presupuesto en su planificación, y se esmeran por ofrecer a sus usuarios servicios tradicionales, recursos y bases de datos en formato electrónico en beneficio de la comunidad universitaria. Sin embargo, existe un desequilibrio entre lo que se adquiere, se ofrece y entre lo que se consulta, debido al desinterés por investigar si los servicios y productos adquiridos en su totalidad satisfacen los requerimientos informativos del usuario.

La investigación tendrá como finalidad dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana mediante la evaluación de sus servicios a fin de determinar si están creados a las necesidades de información de los usuarios.

Asimismo, se beneficiaría la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana por contar con una herramienta de evaluación que les permita identificar las debilidades de sus servicios de información y hacer los correctivos necesarios en el momento oportuno.

1.4. Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado

Las bibliotecas universitarias forman parte del desarrollo académico de una institución, y tiene como objetivo fundamental, apoyar los programas de estudio y participar de manera activa en el proceso enseñanza-aprendizaje de sus usuarios, motivo por el cual se hace imprescindible que en la medida de lo posible se programen actividades vinculadas a la evaluación de sus servicios y productos debido a la variedad de servicios, productos y recursos electrónicos incorporados para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios convirtiéndolas en espacios informativos competitivos.

Este trabajo se inscribe dentro de la línea de investigación sobre evaluación de necesidades de Información, contemplado entre en las líneas de investigación del Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, el cual ha contribuido al estudio y evaluación de bibliotecas con el propósito de identificar problemas y aportar soluciones que coadyuven a mejorar la calidad de los servicios en bibliotecas, en este caso en la evaluación de servicios de la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana. El tema ha sido explorado en trabajos de licenciatura en la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, y en el Programa Nacional de Formación (PNF, aula Caracas), de la Universidad Politécnica del Estado Lara.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Según Arias (2006), el marco teórico o marco referencial “es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar”. Es un modelo conceptual donde se describe la forma como se teorizan las relaciones entre elementos importantes que coadyuvan a buscar una solución al problema formulado, ubicando la conceptualización y desarrollo de la investigación mediante la revisión, estudio y análisis en diferentes fuentes de información relacionadas con el tema en estudio, permitiendo seleccionar desde el punto de vista teórico conceptual las técnicas metodológicas aplicadas en estudios anteriores.

2.1. Antecedentes de la investigación

Jiménez M., R. (2015) **Evaluación de la calidad de servicio de la biblioteca “Dr. Vicente Dávila” basada en satisfacción de usuarios.** Se presentó una investigación de campo de nivel descriptivo para evaluar la calidad del servicio de la biblioteca mediante la utilización de un instrumento tipo cuestionario basado en la metodología LibQual+, el cual permitió determinar tanto las características de los usuarios de la biblioteca de acuerdo a su perfil; identificar sus expectativas y experiencias respecto a los distintos aspectos evaluados, las opiniones positivas y negativas de los usuarios respecto al servicio de la biblioteca, así como algunas recomendaciones consideradas pertinentes.

Cedeño M., E. (2014). **Evaluación de la Biblioteca Central “Rafael Arvelo Torrealba” del Ministerio Público**. Su objetivo consistió en evaluar los servicios y productos de información de la biblioteca mediante un levantamiento de información que permitió elaborar el diagnóstico de la situación, identificar sus fortalezas y debilidades con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca objeto de estudio. La investigación fue de tipo descriptiva, su diseño fue no experimental, transversal – descriptivo debido a que no se manipularon variables en la investigación, y se realizó durante un período determinado. Se utilizó como técnica directa la aplicación de la matriz FODA (Fortalezas / Oportunidades / Debilidades / Amenazas), y por otra parte, para identificar la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios de la biblioteca, se utilizó una encuesta tipo cuestionario basado en un conjunto de preguntas y adaptado de acuerdo a los indicadores de la metodología LibQual, a una muestra de noventa (90) usuarios de los trescientos cincuenta (350) de la población que acudieron a la biblioteca en el transcurso del año 2013.

Morillo, Y. (2014). **Evaluación de la calidad del servicio de la colección bibliográfica general de la Biblioteca Nacional de Venezuela**. Su objetivo general consistió en determinar la calidad del servicio de la colección bibliográfica en cuanto a la satisfacción de sus usuarios. Como herramienta para evaluar la calidad del servicio se utilizó el modelo LibQual, lo cual permitió obtener una serie de medidas útiles para analizar y mejorar los servicios que se ofrecen en la colección bibliográfica general de la Biblioteca Nacional.

Cedeño C., E. (2009). **Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “Centro Venezolano Americano” (CVA)**. Se evalúan los servicios de información de la biblioteca durante los períodos julio-septiembre de 2009, a una población de 4.546 usuarios entre estudiantes y profesores del CVA, con una muestra de 173 usuarios. En el estudio se aplicó un modelo para determinar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se realizó una investigación descriptiva, con un diagnóstico de la situación actual y se evaluó el nivel de gestión de la biblioteca. En la investigación realizada no se presentaron hipótesis ni manipulación de variables, por lo tanto, se utilizó un diseño no experimental, transeccional o transversal y para la muestra se aplicó un diseño muestral no probabilístico y de clase opinático. Como técnica e instrumento para la recolección de datos, se utilizó la encuesta personal y como instrumento se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. En la técnica de análisis se utilizó la codificación, tabulación y gráficos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bibliotecas universitarias

2.2.1.1. Conceptos de Bibliotecas universitarias

Etimológicamente, el término biblioteca proviene del latín *bibliothēca*, y éste a su vez, de los vocablos griegos *biblion* (libro) y *theke* (caja), y en la antigüedad se entendía como un lugar en que se guardaban y custodiaban los libros. En el informe “The Atkinson Report, 1976 (citado por Martín, 2008), se define la biblioteca universitaria como “... un recurso que atiende y sirve a todas las funciones de una

universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la trasmisión para la posteridad de la ciencia y la cultura del presente”.

La UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), define la biblioteca como “una colección organizada de libros, impresos y revistas, o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales”, mientras que la ALA (Asociación Americana de Bibliotecas), la define como “una colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios”. Además de definirse como centros de información donde se almacena y distribuye la información en el contexto académico, las bibliotecas universitarias han ido a la par con los avances tecnológicos.

La influencia de incorporar Tecnologías de Información y Comunicación a los servicios y productos bibliotecarios ha motivado para que sus servicios y actividades administrativas se adecuen a nuevos escenarios transformadores de conocimiento e integrados en los proyectos educativos como servicios clave para la comunidad académica.

En el presente nos podemos encontrar con bibliotecas híbridas donde se unen los servicios tradicionales y se incorporan servicios electrónicos. Las bibliotecas han sido cooperantes con otros centros de información, habituando sus servicios y productos compartidos mediante consorcios y adquisiciones compartidas. De igual forma, sus colecciones, productos y servicios debido a las necesidades cambiantes académicas, cada día se adaptan a las nuevas formas o modelos de estudio centrados

en el concepto de formar a un estudiante autónomo capacitado para investigar independientemente, ante lo cual, la biblioteca se convierte en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, en este sentido, Domínguez (2005), define el CRAI, como un “espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación”.

Las bibliotecas universitarias no tiene objetivos propios, su misión y objetivos se estructuran de acuerdo a la planificación y programación académica de la universidad. Estas bibliotecas poseen una extensa colección acorde a las disciplinas e intereses de la comunidad académica. Sus servicios deben ser atendidos por un número adecuado de personal competente que atienda primordialmente a las necesidades de información de la comunidad universitaria mediante la promoción del estudio y del conocimiento.

Son los usuarios que le dan vida a una biblioteca, no tendría sentido, adquirir, almacenar y coleccionar recursos bibliográficos y no bibliográficos sin un fin o propósito ya que son los usuarios de la información los que alimentan el acervo documental de una biblioteca, en este sentido, Sanz (1994), define al usuario de la información como “aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”, es decir, todo ser humano en un momento determinado necesita información para el desarrollo de sus actividades. El autor agrupa a los usuarios en potenciales como aquellos que no están conscientes de la información que necesitan para realizar sus actividades.

Para Endean (2010), usuario potencial “es aquel para quien el bibliotecario prepara y deja disponibles los recursos y servicios de la biblioteca, aunque puede ocurrir que nunca asista a ella, quizá porque encuentra barreras en el acceso”. Usuarios reales es aquel usuario que utiliza frecuentemente la información. Este tipo de usuarios son los que conforman el tipo de usuarios en una biblioteca, obteniendo mayormente los usuarios reales la consulta de servicios.

Los usuarios reales son asiduos a la biblioteca y se familiarizan con el personal que les atiende. González (2006), los define como “aquellos que ya han formulado, en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la entidad de información, este usuario puede ser de los potenciales. Se establece que el usuario real evoluciona ante el usuario potencial que aún no es real porque el trabajador de la información ya ha logrado comunicación”.

Existe además el usuario interno, el cual se puede identificar como el usuario potencial debido a que están subordinados a la misma gerencia que la entidad de información identificados como miembros de una institución o comunidad académica y, el usuario externo, relacionado con aquellos usuarios que no pertenecen a la comunidad universitaria de la cual hacen uso de sus servicios, sino por el contrario, por tener dicha institución programas académicos vinculados con la especialidad que estén realizando en la universidad o institución de la cual son miembros.

2.2.1.2. Servicios y productos de las bibliotecas universitarias

Los servicios y productos de una biblioteca universitaria varían de acuerdo al contenido académico, sin embargo, existen servicios y productos elementales para su funcionamiento, entre los cuales se destacan:

- Servicio de préstamo de libros en sala, circulante y de préstamo interbibliotecario.
- Servicio de referencia para la consulta y orientación al usuario.
- Servicio de préstamo interno de publicaciones periódicas y trabajos de grado.
- Servicio de consulta en salas y cubículos adecuados para el estudio y la investigación.
- Entre sus productos se encuentran: el catálogo bibliográfico y el acceso a las bases de datos electrónicas para la consulta referencial o bien a texto completo.

2.2.2. Evaluación de bibliotecas

Satisfacción del usuario, calidad y evaluación son tres elementos que se han ido adaptando a la realidad bibliotecaria, como lo expresa Rey (2000, p.139), primeramente “se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario”. Arriola (2006), define la evaluación como “un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades”. La evaluación de los servicios utiliza métodos

estandarizados que se aplican periódicamente cuyos resultados se pueden comparar con evaluaciones anteriores y permiten emitir juicio de valor sobre lo que se evalúa.

La Norma ISO 9000, fue desarrollada por la International Organization for Standardization (ISO), y destinada fundamentalmente para sistemas de gestión integral de la calidad o gestión de calidad total (TQM). Esta norma no fue pensada para la evaluación de bibliotecas ni de servicios públicos. Fue a finales de los años ochenta cuando el Reino Unido comienza a utilizar la norma ISO 9000, a partir de la norma británica BS 5750, utilizada en las bibliotecas de ese país desde comienzos de los años setenta.

Nordinfo (Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries), elaboró una versión de *ISO 9000 for libraries and information centres: a guide* (Gimeno, 2008), aplicada a las bibliotecas de los países nórdicos, en el marco del proyecto Desarrollo de sistemas de gestión de la calidad certificables en el sector de la información y de las bibliotecas.

Es el Comité Técnico ISO/TC 46 quien se ocupa de redactar las normas relacionadas con el campo de la bibliotecología, la información y la documentación.

Las bibliotecas universitarias han sido las pioneras y las que han tenido mayor experiencia en ejecutar planes de evaluación a través de diferentes métodos. Al respecto, (ob.cit), propone un Plan de Evaluación de Calidad (PEC), basado en la experiencia del PEC en la Biblioteca Complutense de Madrid en 2005-2006, el cual se puede aplicar a cualquier tipo de biblioteca.

En el PEC se realiza una evaluación previa donde se elige un plan de trabajo para definir el tipo de metodología que se utilizará en la evaluación; se elabora y recopila la información necesaria para recopilar datos útiles como por ejemplo las estadísticas; se elabora una guía propia de evaluación para adaptar el método evaluado a la realidad actual; se prepara un cronograma sobre el plan de evaluación donde se especifican los procedimientos durante el proceso de evaluación y el calendario previsto; de igual manera, en el programa se determinan las responsabilidades sobre quiénes serán las personas y usuarios implicados en el plan de evaluación.

Con la evaluación previa se constituye el comité de autoevaluación interna representado por el organismo que representa a la institución; la oficina técnica de evaluación; los grupos de trabajo encargados de desarrollar los diferentes criterios contemplados en la metodología diseñada; el plan de comunicación; el compromiso de la institución con el proceso de evaluación.

En la primera fase del Plan de Evaluación de Calidad se constituye la evaluación interna o autoevaluación de los servicios bibliotecarios en su conjunto; presentar un informe de autoevaluación donde se contemplarán los criterios establecidos por la metodología diseñada. La segunda fase del plan contempla una evaluación externa; se constituye un comité de evaluación externa, para los resultados se presenta un informe de evaluación externa. Posteriormente, en el PEC se presenta un informe final de evaluación donde deberá figurar el plan con las mejoras propuestas y modificaciones sugeridas por el comité de evaluación externa, obtenidas

en el informe de evaluación externa; se presenta el plan de mejoras. Finalmente, previo al informe final de evaluación elaborado conjuntamente con el plan de mejoras, la biblioteca estará en condiciones de presentarse al proceso de acreditación y certificación de calidad.

2.2.2.1. Conceptos evaluación de bibliotecas

Los servicios de una biblioteca se miden por el nivel de satisfacción del usuario donde se pueden utilizar procedimientos subjetivos tales como cuestionarios y entrevistas para su medición. Para Lancaster (1983, p.6), todas las bibliotecas tienen un objetivo dominante práctico el cual es medible hasta cierto punto, y el resultado de la medición producto de esa práctica puede ser utilizado como base para evaluar las bibliotecas. Por lo tanto, la evaluación de servicios de bibliotecas es considerada como un instrumento utilizado para evaluar si la administración de la misma ha sido ejecutada eficazmente o de lo contrario mediante indicadores evaluativos se podrán identificar las fallas o debilidades presentadas en el servicio. Con la evaluación se pueden aportar sugerencias importantes para la toma de decisiones que coadyuven al mejoramiento del servicio.

Con los niveles de evaluación efectividad, costo-beneficio y costo efectividad se pueden evaluar algunos servicios de biblioteca. La efectividad mide el nivel de satisfacción del usuario ante la solicitud del servicio, entre tanto, la evaluación costo-efectividad se relaciona con la eficiencia en el funcionamiento interno del servicio, por último, en el nivel de evaluación costo-beneficio se compara lo que se gasta con lo que se obtiene.

La evaluación permite conocer el grado de avance o de retroceso de una organización con respecto a los objetivos propuestos para lograr alcanzar una meta de acuerdo a las acciones previamente planificadas, y permite dictaminar en términos cualitativos, la calidad de la administración de la entidad en general y en cada sistema en particular. Los resultados cuantitativos y cualitativos donde participen los usuarios internos que atienden el servicio y los usuarios internos correspondiente a estudiantes, profesores y demás miembros de la organización, son importantes en el momento de evaluar los servicios de la biblioteca.

2.2.3. Calidad de servicios

La calidad de un servicio se mide cuando el usuario o consumidor tiene la expectativa de que el producto cumple con los requerimientos del usuario. Las normas ISO 9000 definen la calidad de servicios como “el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente, siendo el servicio generalmente intangible”, por ello el grado de calidad de un servicio depende de la capacidad que tenga la organización prestadora del servicio en identificar y comprender las necesidades del usuario.

Según Arriola (2008), los sistemas de gestión para evaluar la calidad del servicio de acuerdo a la Norma ISO 9001/2000, se fundamentan en los siguientes pilares:

1. **Enfoque al cliente:** Para satisfacer las expectativas que tiene el usuario respecto a los servicios es importante identificar sus necesidades de información actuales y futuras.

2. **Liderazgo:** El liderazgo que desempeñe el director de la biblioteca repercute en el comportamiento del personal a su cargo, y de su gestión depende que el ambiente de trabajo se convierta en un espacio atractivo, armonioso, donde prevalezca el respeto y la confianza, que sea propicio para que el personal interno se involucre en el logro de los objetivos de la biblioteca.
3. **Participación del personal:** La capacitación continua y el profesionalismo del personal que atiende un servicio atrae el interés del usuario en frecuentar a menudo la biblioteca y disfrutar de sus servicios.
4. **Enfoque basado en procesos:** Las metas planificadas logran resultados positivos cuando las actividades, los recursos económicos y tecnológicos se gestionan como un proceso donde exista un principio y un fin.
5. **Enfoque de sistemas para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuyen a la eficacia y eficiencia de la biblioteca en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** La biblioteca debe contar con la participación de un personal capacitado, comprometido con su trabajo y con los objetivos institucionales y de gestión.
7. **Enfoque para la toma de decisiones basada en hechos:** Este enfoque se logra analizando los datos y la información.
8. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor:** Debe existir una relación mutua entre la biblioteca y sus proveedoras.

Al respecto, Arévalo, Echeverría y Martín (1999), proponen que para gestionar un sistema de calidad se debe planificar para saber cómo está funcionando la biblioteca, identificar cuáles son los aspectos a mejorar y en función de éstos, establecer un plan de trabajo con objetivos y prioridades en un corto, mediano o largo plazo; se debe comunicar a toda la organización, incluyendo a los usuarios, y explicar el rendimiento del servicio; identificar las áreas del servicio donde existan debilidades y resolver el problema antes que dichos problemas se conviertan en una amenaza para el servicio; las decisiones que vayan a tomarse deben hacerse por separado, y evaluar individualmente las áreas problemáticas; llevar un control mediante la revisión, evaluación de los objetivos propuestos y evaluar las prioridades de acción futura; por último los autores proponen que para gestionar un sistema de calidad es necesario justificar la asignación de recursos invertidos a medida que se vayan alcanzado los objetivos propuestos en la planificación.

El consumidor quien es el usuario final beneficiario del servicio acude a otros establecimientos, en este caso a la biblioteca, con objetivos y servicios similares y relaciona si esos servicios son más efectivos o de igual calidad que los brindados en el establecimiento o unidad de servicio donde habitualmente los adquiere o solicita. Además del usuario beneficiario del servicio o producto, las organizaciones e instituciones aplican estudios de Benchmarking para evaluar la calidad de sus servicios o productos desde el punto de vista organizativo y funcional lo cual les permite agregar valor y establecer mejoras continuas en los procesos. Sin embargo,

Garvín (citado por Aguilar, Andrade, Núñez, Peña y Scandizzo, 2004), considera que la calidad de un producto o servicio se compone de ocho dimensiones (Figura 1):



Figura 1: Dimensiones para evaluar la calidad de un producto o servicio según Garvín. La autora (2017).

El rendimiento implica los beneficios al recibir un producto o servicio, sus características complementan el valor agregado de lo que se ofrece, marcando la diferencia en comparación con otros servicios o productos recibidos. La confiabilidad se vincula con el tiempo de funcionamiento específico, en su conformidad se establece el cumplimiento de las normas establecidas en un producto, mientras que la durabilidad, como su nombre lo indica se relaciona con el tiempo de vida útil de un producto. La estética hace deseable al producto o servicio por su presentación, aspecto, gusto o tacto., finalmente, la calidad percibida es como percibe el usuario la calidad del servicio recibido.

2.2.4. Metodologías o modelos de evaluación de bibliotecas

Modelo EFQM: Diseñado en 1988, por la European Foundation for Quality Management (Gimeno, 2008). Creado por catorce empresas europeas especializadas en calidad, y considerado como uno de los modelos de evaluación de la calidad más utilizado en Europa, utilizado en diferentes ámbitos. Se fundamenta en la autoevaluación, basada en un minucioso análisis del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, de las normas de certificación y de los procesos de mejora continua. No es normativo y su tendencia consiste en tomar los aspectos positivos de modelos de calidad y unificarlos. Las ventajas de este modelo consisten en:

- Presentar la situación real de la biblioteca con el fin de identificar el problema y aportar soluciones con el propósito de lograr la excelencia.
- Facilitar la revisión de la biblioteca en todos sus aspectos.
- Permitir detectar sus debilidades y fortalezas y preparar acciones en el proceso de planificación y gestión con la finalidad de contribuir a mejorar las debilidades y de ser posible aplicar estudios de benchmarking.
- Permite mantener una actualización constante de su operatividad.
- Es aplicable simultáneamente en varios ambientes de trabajo.
- Permite presentar novedosos criterios para mejorar continuamente los servicios.

Modelo ServQual (Service Quality): En 1985, Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Zamudio, Cardoso y Santos, 2005), diseñaron esta metodología

para valorar la calidad del servicio. Este modelo ha sido utilizado por varios sectores de la industria de servicios e incluso ha sido implementado para evaluar la calidad de los servicios en bibliotecas públicas, especializadas y académicas, y se sustenta sobre la teoría de intervalos en la calidad del servicio.

Los autores desarrollaron una escala de 22 aspectos para valorar cinco dimensiones que de acuerdo con Ponjuán (2004, p.85), se valoran de la siguiente manera (Tabla 1):

Dimensiones	Valoración
1. Tangibles	Situación de las facilidades físicas, equipos, personal y materiales para la comunicación.
2. Fiabilidad	Habilidad para desarrollar el servicio ofrecido con confianza y precisión.
3. Grado de respuesta	Disposición para ayudar al usuario y proveerle un servicio rápido.
4. Garantía	Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir seguridad y confianza.
5. Empatía	Atención individualizada y cuidadosa que la organización brinda a sus usuarios.

Tabla 1: Valoración de dimensiones según modelo ServQual. La autora (2017).

La calidad del servicio, según el modelo ServQual, se define como la percepción real que tiene el usuario del servicio entre las expectativas que sobre la calidad del servicio el usuario se había formado y su opinión con relación a los servicios ofrecidos por la biblioteca, denominada por los autores de este método como Teoría de los Gaps (espacios), donde la diferencia entre comportamiento menos expectativa se emplea como base para el análisis.

Sin embargo, Se demostró que los resultados aplicados con la herramienta SERVQUAL no eran satisfactorios en la evaluación de bibliotecas universitarias ya que se necesitaba una adaptación a la realidad bibliotecaria.

Modelo LibQual+: Basado en el modelo ServQual, esta metodología fue desarrollada en el año 2000, por la Universidad A&M de Texas en colaboración con ARL (Association of Research Libraries). Se crea por la necesidad de desarrollar una herramienta para evaluar la calidad del servicio que pudiera adaptarse al ambiente de bibliotecas, y que se pudiera aplicar para medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca. LibQual Se fundamenta en la percepción de los usuarios con el servicio recibido con el fin de poder identificar las carencias y lagunas que puedan existir en la prestación de dichos servicios.

La metodología LibQual+ utiliza como criterios de evaluación:

- La orientación al usuario.
- Evaluación subjetiva de acuerdo a la percepción y expectativas del usuario.
- Identificar la satisfacción de los usuarios.
- Encuesta LibQual+.
- Permite definir varias tipologías de usuarios.
- La capacidad de ponderar distintos criterios.
- Ofrece información de evaluaciones comparables con centros homogéneos (benchmarking).

LibQual+ tiene como objetivos:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Permitir que los usuarios de la biblioteca tengan una percepción sobre la calidad de los servicios.
- Recoger e interpretar la retroalimentación de los usuarios (a lo largo del tiempo).
- Permitir identificar la adecuación y superioridad del servicio.

LibQual+ evalúa la calidad del servicio a través de cuatro dimensiones (Gimeno, 2008) (Tabla 2):

Dimensiones	Niveles de Medición
1. Compromiso con el servicio	Se mide la percepción de los usuarios por el trato que reciben de los empleados y la capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios.
2. Control de personal	Se refiere a los recursos electrónicos y a la infraestructura informática para que el usuario busque información de forma independiente.
3. Acceso a la información	Visión que tiene el usuario respecto a las colecciones de la biblioteca en cuanto a cobertura, disponibilidad, actualidad, etc.
4. Biblioteca como lugar	Vinculado a la percepción de los ambientes y distribución de los espacios para el trabajo intelectual, la reflexión y las tareas analíticas.

Tabla 2: Dimensiones y niveles de medición LibQual+, según Gimeno, 2008. La autora (2017).

Según Herrera-Viedma, López Gijón y Ávila (2009), la encuesta LibQual+ se fundamenta en 22 preguntas agrupadas en tres dimensiones, mientras que Gimeno (ob.cit) cita cuatro dimensiones. En este sentido, Herrera y otros, categorizan las siguientes dimensiones:

- Valor afectivo del servicio.
- La biblioteca como lugar / espacio.
- Control de la información.

Las dimensiones y preguntas se encuentran organizadas de la siguiente manera (Tablas 3, 4 y 5):

Dimensiones	Preguntas
Valor afectivo del servicio	<p>Af1: El personal le inspira confianza.</p> <p>Af2: El personal le ofrece atención personalizada.</p> <p>Af3: El personal es siempre amable.</p> <p>Af4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.</p> <p>Af5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.</p> <p>Af6: El personal es atento con las necesidades del usuario.</p> <p>Af7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.</p> <p>Af8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.</p> <p>Af9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.</p>

Tabla 3: Dimensión valor afectivo del servicio de la metodología LibQual+. La autora (2017).

Dimensiones	Preguntas
La biblioteca como espacio	<p>Es1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.</p> <p>Es2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.</p> <p>Es3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.</p> <p>Es4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.</p> <p>Es5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo.</p>

Tabla 4: Dimensión la biblioteca como espacio de la metodología LibQual+. La autora (2017).

Dimensiones	Preguntas
Control de la información	<p>C11: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.</p> <p>C12: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.</p> <p>C13: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.</p> <p>C14: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.</p> <p>C15: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.</p> <p>C16: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.</p> <p>C17: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.</p> <p>C18: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.</p>

Tabla 5: Dimensión control de la información de la metodología LibQual+. La autora (2017).

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación del 1 al 9, siendo el uno el valor más bajo que se puede otorgar y nueve el valor máximo. A su vez, el usuario deberá responder a tres valoraciones o niveles de servicio descritos a continuación:

1. **Nivel de servicio mínimo exigible (VM):** Es el nivel por debajo del cual el usuario piensa que el servicio no es tolerable.
2. **Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD):** Es la puntuación que el usuario asigna en la evaluación respecto a lo que él desea y espera recibir del servicio.

3. Nivel observado o percepción del servicio (VO): La puntuación que otorga este nivel es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca.

La distancia que el usuario soporta a todo lo que está por encima de su nivel de servicio mínimo hasta el nivel deseado, se denomina Zona de Tolerancia. En este sentido, LibQual+ permite conocer la Adecuación y Superioridad del servicio, dependiendo de la posición dentro o fuera de la Zona de Tolerancia respecto al nivel de servicio observado por el usuario debido a que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes en los resultados de la encuesta porque nos ayudan a identificar las debilidades y fortalezas de una biblioteca.

LibQual+ evalúa la Adecuación del servicio e identifica las áreas donde el servicio está por debajo del nivel deseado por el usuario. La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo: **A = valor observado – valor mínimo**. Cuando el nivel de servicio observado por el usuario es superior al nivel mínimo, entonces el servicio es adecuado. Por el contrario, si el nivel observado es inferior al nivel mínimo, esto implica que el servicio, según la percepción del usuario, no es adecuado.

La Superioridad identifica las áreas donde la biblioteca ofrece un servicio mejor que el servicio esperado por el usuario. Se calcula de acuerdo la diferencia entre el valor observado y el valor deseado: **S = valor observado – valor deseado**. Nos indica, según la opinión de los usuarios, si el servicio prestado es de calidad. El servicio es de calidad cuando el nivel de servicio observado por el usuario es superior

al nivel deseado, ahora bien, si el resultado del valor observado es menor al valor deseado entonces esto significa que el servicio no es de calidad. Cuanto mayor sea el valor obtenido, mayor calidad reflejará el servicio.

Existe una nueva medición para la metodología LibQual denominada DM-Score (*Desired Minimum Score*), desarrollada por los investigadores T. Bower y B. Denis. Su cálculo incluye la percepción del usuario con la calidad del servicio, en el contexto de los valores mínimos y deseados expresados por el usuario. Para su cálculo se toma en cuenta el valor observado y las expectativas que existen sobre lo que se está midiendo. Esta medición nos permite identificar sobre un cien por ciento lo que desea el usuario en comparación con el porcentaje del mismo conseguido: **DM-S= (Adecuación / Zona de Tolerancia)*100**. Con los resultados se localiza el servicio percibido relacionado con el nivel mínimo del servicio representado por 0, y el nivel del servicio deseado representado por 100.

La puntuación de DM-Score en algunos de los casos puede arrojar también una puntuación negativa, que ocurrirá cuando el valor de la Adecuación sea negativo. Del mismo modo, puede suceder que la puntuación supere el 100%, lo cual ocurre cuando existe Superioridad del servicio, cuando estos casos sucedan se demuestra que la biblioteca está por encima del nivel deseado por el usuario.

2.2.4.1. Otras metodologías

Modelo ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación): Método europeo diseñado por el Consorcio de Bibliotecas de

Cataluña, España (Gimeno, 2008). Es exclusivo para bibliotecas universitarias mediante el cual se considera la biblioteca como un servicio público y por consiguiente, se evalúan completamente los servicios de biblioteca. Su evaluación se fundamenta de acuerdo a los siguientes elementos y criterios (Tabla 6):

Elementos	Criterios
1. Basados en datos	1.1. Recursos: Financieros, bibliográficos, espacio físico, etc. 1.2. Resultados: Circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etc. 1.3. Grado de satisfacción de los usuarios.
2. Relacionados con los procesos	2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución. 2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios. 2.3. Gestión, organización y procesos. 2.4. Política de personal: capacitación, formación, promoción, etc.
3. Relacionados con la mejora derivada del proceso de evaluación	3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo. 3.2. Criterios referidos a la participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.

Tabla 6: Elementos para evaluar bibliotecas universitarias según modelo ANECA. La autora (2017).

Modelo SERVPERF (SERVice PERFomance): Este modelo se fundamenta en la atención que presta a la valoración del desempeño para medir y evaluar la calidad del servicio. Desarrollado en 1994, por Cronin y Taylor (Ibarra y Casas, 2015). Después de varios estudios empíricos en diferentes organizaciones de servicio, Cronin y Taylor (ob.cit) llegaron a la conclusión, que el modelo ServQual no era el indicado para evaluar la calidad del servicio. Para evaluar la calidad del servicio, esta metodología incluye las 22 afirmaciones y dimensiones referentes a las percepciones que utiliza el modelo ServQual a diferencia que elimina el aspecto que hace referencia a las expectativas de los clientes. Para la metodología ServPerf, “la

calidad del servicio será tanto mejor cuando mayor sea la suma de dichas percepciones” (Hernández, 2011).

Este modelo SERVPERF fue aplicada por Ibarra y Casas (2015), en un estudio para medir la calidad del servicio en los centros de atención Telcel en México. Asimismo, Duque, Javier y Baquero (2014), emplearon la metodología en un estudio de caso colombiano para validar el uso de la herramienta en Internet.

Modelo e-Qual: LibQual adaptó sus requerimientos para el ambiente digital en un proyecto denominado e-Qual. De acuerdo a Gimeno (2008), la propuesta consiste en “organizar un proceso de evaluación de la calidad de los servicios que mejoren el aprendizaje de los usuarios en bibliotecas digitales permitiendo a los usuarios localizar sus recursos de acuerdo a las necesidades”. Los objetivos propuestos consisten en definir las dimensiones de calidad de los servicios en bibliotecas digitales de acuerdo a las perspectivas de los usuarios; desarrollar una herramienta para medir las percepciones y expectativas de los usuarios con relación a los servicios digitales; identificar las mejores prácticas de bibliotecas digitales; establecer un programa para evaluar la calidad de los servicios en bibliotecas digitales y por último, institucionalizar la evaluación continua de productos y procesos dirigidos a la gestión positiva de resultados (Hipps, 2003, citado por Gimeno, ob cit).

2.2.5. Indicadores de evaluación de bibliotecas

Previo al estudio de indicadores de evaluación de bibliotecas, es importante conceptualizar la evaluación de bibliotecas. Según la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA, 2011, p.12):

La evaluación es un proceso mediante el cual se revisan los servicios brindados por la biblioteca, investigando formas más efectivas de ofrecerlos y nuevos servicios que merezcan ser examinados (...), como mínimo, una vez al año (...), revisando periódicamente los indicadores clave para evaluar cómo se utilizan los servicios bibliotecarios y por qué clientes.

Se evalúa para identificar el nivel de rendimiento y buscar solución a las debilidades que puedan existir en la prestación del servicio de la biblioteca. De igual forma, se evalúa para saber el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la institución e identificar el grado de eficacia en relación con los objetivos pautados. Además, se evalúa la calidad de servicio con el propósito de medir, estimar, apreciar, calcular o reconocer la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios ofrecidos.

La ISO, desarrolló la norma 11620 para el establecimiento de indicadores de rendimiento en los servicios bibliotecarios. Según González C., (2008), esta norma fue presentada por primera vez, en el Congreso Internacional de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA), del año 1995,

por Pierre Carbone, con el fin de proporcionar a toda la comunidad internacional de bibliotecas una herramienta útil sobre indicadores. Su primera edición se publicó en 1998.

En este sentido, la Norma ISO 11620/1998, define los indicadores de evaluación como la “expresión (que puede consistir en una serie de números, símbolos o palabras), utilizadas para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos para evaluar dichas actividades, y el método utilizado”. El indicador es utilizado para describir los pasos a seguir en la evaluación de una actividad, para uso y aplicación de los servicios. El uso de los indicadores determina el logro de los objetivos alcanzados en la biblioteca utilizando como producto los datos de las estadísticas cuantificadas y las distintas actividades realizadas por la biblioteca.

Se han presentado diferentes ediciones las cuales sustituyen a las anteriormente publicadas, debido a que la norma es sometida a un proceso continuo de revisión y adaptación a los nuevos tiempos. La norma se revisa cada cinco años. La nueva edición fue publicada en 2014, y en la misma se proponen 45 indicadores divididos en cuatro áreas (Garminde, Martínez-Hervás y Yúfera, 2014):

1. **Recursos, acceso e infraestructura:** Miden la adecuación y disponibilidad de los recursos y servicios de las bibliotecas, tales como el personal, las colecciones, los espacios para usuarios, entre otros).
2. **Uso:** Permite medir la utilización de los recursos y servicios de préstamos, las descargas, el uso de las instalaciones, etc.

3. **Eficiencia:** Con este indicador se mide la eficiencia de los recursos y servicios como eficiencia por uso, tiempo para tramitar un documento, promedio de respuestas correctas, productividad del personal, etc.
4. **Potencial y desarrollo:** Miden el gasto aplicado a servicios y recursos novedosos y emergentes tales como la asistencia a sesiones de formación de usuarios, porcentaje de costos en nuevas herramientas y productos.

Resulta conveniente mencionar los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620, los cuales se describen a continuación (Gimeno, 2008):

La norma IRAM-ISO 11620-2007, establece que los indicadores deberían cumplir con las siguientes características:

- Servir como un instrumento informativo para identificar los logros alcanzados y deficiencias en el desempeño de una actividad con el fin de realizar los correctivos necesarios.
- Deben producir resultados fiables capaces de producir el mismo resultado cuando sea utilizado repetidamente bajo la misma circunstancia.
- Los indicadores evaluados deben ser los adecuados para que arrojen resultados válidos en lo que se desea medir.
- Las unidades y escalas deben adecuarse a las especificaciones de lo que se desea medir.
- Debe existir compatibilidad con los procedimientos normales de la biblioteca.

La Norma Venezolana de Documentación e Información, COVENIN, Proyecto 15:3-005, adapta sus Indicadores de Desempeño de Bibliotecas de acuerdo a los lineamientos de la Norma ISO 11620, y su propósito consiste en contribuir al uso de los indicadores de desempeño de bibliotecas. Los indicadores aplicados por la norma venezolana son los siguientes (Tabla 7):

INDICADORES	SERVICIO O ASPECTO MEDIDO
Satisfacción del usuario	Opinión del usuario.
Servicios al público	Porcentaje alcanzado de la población meta.
	Costo por usuario.
	Visitas a la biblioteca per cápita.
	Costo por visitas a la biblioteca.
Suministro de los documentos	Disponibilidad de títulos solicitados en la colección.
	Disponibilidad ampliada de títulos solicitados.
	Uso de documentos en sala.
	Tasa de uso de los documentos
Recuperación de documentos	Tiempo medio de recuperación de documentos en estanterías cerradas.
	Tiempo medio de recuperación de documentos en estanterías abiertas.
Préstamo circulante	Tasa de préstamo circulante per cápita.
	Documentos en préstamo per cápita.
	Costo por préstamo.
	Préstamo por empleados.
Suministro de documentos de fuentes externas	Rapidez del préstamo interbibliotecario.

Tabla 7: Indicadores de Norma COVENIN/ISO 9004-2 (La autora, 2017).

Los alcances de la Norma COVENIN/ISO 9004-2 son los siguientes:

- Se puede utilizar para evaluar cualquier tipo de biblioteca.
- Contiene una metodología de trabajo con información para entender su aplicación y los requerimientos aplicados a cada indicador de desempeño.
- Establece un conjunto de indicadores aplicables a todo tipo de bibliotecas.

- Orienta sobre la implementación de indicadores en bibliotecas donde no se ha utilizado la evaluación.
- Es de utilidad para comparar diferentes períodos dentro de la misma biblioteca.
- Permite realizar estudios de benchmarking entre bibliotecas afines.

Esta norma no incluye indicadores para evaluar el impacto de las bibliotecas en individuos, o en la sociedad; tampoco especifica los indicadores de desempeño para todos los servicios, actividades y usos de los recursos de la biblioteca; y no excluye el uso de indicadores no especificados en la norma.

Duarte Barrionuevo (citado por Fernández, 1999, p.7), define el indicador como una “variable que referencia a un hecho y es susceptible de alguna clase de medición”. En cuanto a la evaluación de servicios, la gestión de bibliotecas ha evolucionado debido que no solo se limitan los indicadores a las estadísticas, los recursos y la orientación al producto, sino que también se utilizan indicadores orientados a la calidad del servicio y la accesibilidad que tiene el usuario para utilizar dichos servicios.

Arévalo, Echeverría y Martín (1999, pp.7-8), categorizan los indicadores para evaluar los servicios de biblioteca de acuerdo a la Norma ISO 11620; IFLA y JFC (Reino Unido), de la siguiente manera:

- Satisfacción del usuario.
- Servicios públicos.

- Servicios técnicos.
- Formación de usuarios y
- Recursos humanos.

Asimismo, Pujol (2002), categoriza los indicadores de la siguiente manera:

- Acceso a instalaciones entre edificios bibliotecarios.
- Acceso al fondo de la biblioteca.
- Acceso al fondo de la biblioteca.
- Acceso al equipamiento bibliotecario.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de consulta en información.
- Servicio a agrupaciones especiales.
- Actividades.
- Funciones operativas.

Los indicadores, según Merlo (2009, p.138), se definen como “*un elemento informativo del control del funcionamiento de una actividad*” que adquiere un carácter descriptivo al evaluar la actividad realizada en el servicio, presentando a su vez, un carácter evaluador debido al valoran las causas y efectos que se derivan de la actividad realizada. Los elementos descriptivos y evaluativos utilizados en los indicadores permiten conocer la efectividad del servicio de la biblioteca.

Mientras que Barba (2009, p.8), hace referencia a los indicadores propuestos en el proyecto referente a las *Pautas sobre los servicios de la biblioteca*, así como a

otros indicadores investigados en los estudios de bibliotecas por el Departamento de Análisis y Estudio de Arona, España. Los indicadores propuestos se dividen en dos grupos (Tabla 8).

Indicadores por rendimiento de servicios	Indicadores por oferta de materiales
1. Total de préstamos por habitantes	1. Para conocer el volumen los usuarios reales y potenciales, se calcula la relación documentos/habitantes
2. % de usuarios de la biblioteca por habitantes	2. La actualización de las colecciones se miden por la adquisición de los materiales
3. N° de personal por habitantes	3. La cuota de fluctuación de la colección permite conocer la orientación de la oferta
4. N° de personal por usuarios	4. El equilibrio entre la oferta y la demanda se mide por la relación entre documentos disponibles y documentos prestados
5. Costo por habitantes	5. Cota de ausencia indica el rendimiento de los materiales
6. Costo por usuario.	6. Rotación de los materiales permite conocer la intensidad de uso.

Tabla 8: Indicadores de servicios. La autora (2017).

Entre los indicadores analizados en estudios bibliotecarios realizados por el Departamento de Análisis y Estudio de España (ob.cit), se destacan:

- Indicadores de equipamiento.
- Indicadores de recursos informativos.
- Indicadores de recursos humanos y financieros.
- Por último, se destacan los indicadores referidos a los usuarios y uso del servicio.

Asimismo, Alberco (2010), agrupa los indicadores para evaluar las bibliotecas universitarias en cinco áreas de gestión:

- Servicios y colección.
- Procesos técnicos.
- Infraestructura y
- Personal.

La autora realiza una medición basada en proporciones cuyos resultados se obtienen mediante la aplicación de una ecuación de acuerdo al tipo de indicador por área específica.

2.2.6. Variables para medir la evaluación de los servicios

Las variables a medir en la evaluación de servicios para la satisfacción del usuario, según Hernández (2011), son las siguientes:

1. Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información:

Percepción del usuario sobre la calidad del sistema después de utilizar los sistemas de acceso a los recursos de las colecciones. En este sentido, se evalúan las variables de relevancia, precisión, facilidad para hacer búsquedas, amigabilidad del sistema, exactitud, oportunidad y usabilidad.

2. Recurso de información obtenido:

Se refiere a la obtención física del producto o recurso de información. Se consideran las variables de pertinencia, integridad, precisión, confiabilidad, oportunidad y detalle.

3. Servicios:

Vinculados específicamente con el personal de la biblioteca, y se evalúa la confiabilidad, responsabilidad, certidumbre o compromiso, empatía, oportunidad o acceso, comunicaciones, elementos tangibles y actitud de apoyo.

Resulta oportuno agregar en la evaluación de los servicios la categoría “ciclo de vida”. De acuerdo con la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (2011), “los servicios y productos de la biblioteca (...) tienen un ciclo de vida (...), mediante el patrón de uso decreciente”, donde se determina si los servicios y productos se están acercando al final de su vida útil, de allí la importancia de evaluarlos periódicamente. En este sentido, las variables consideradas adicionales en la evaluación de los servicios son las siguientes:

- **Desde la edad del libro:** por área de conocimiento, por consulta, por deterioro, por demanda e incluso cuando su contenido es importante para la investigación y no se pueden adquirir por falta de presupuesto o bien, se encuentran fuera de impresión.
- **Desde el usuario:** se determina a partir del momento que el usuario comienza una investigación y organiza su material bibliográfico (impreso o electrónico) de acuerdo a su interés informativo. En este sentido, el usuario le da vida a su colección organizada y luego que concluye su investigación deja de utilizar las fuentes primarias de información. Desde el punto de vista académico, la vida útil del libro comienza al inicio y final de cada semestre.
- **Desde el desarrollo de las colecciones:** A través de las políticas de evaluación selección y adquisición para el crecimiento de las colecciones se evidencia el grado de obsolescencia de los materiales bibliográficos

consultados y su importancia de mantenerlos con vida útil por ser fuente de referencia imprescindible en la investigación.

- **Desde el servicio:** La constante organización de las colecciones y el adiestramiento permanente del personal custodio de dichas colecciones hacen posible la ubicación del material bibliográfico en la hora y momento preciso que sea solicitado. Se vincula el ciclo de vida puesto que un libro o una publicación periódica desorganizada es un material extraviado debido a que su información está perdiendo vigencia para el usuario.
- **Desde el producto:** Sin una buena promoción del servicio se puede dar por hecho que el ciclo de vida de ese producto desaparezca antes de nacer por falta de información.
- **Desde el punto de vista tecnológico:** Diariamente el mercado tecnológico se actualiza y las bibliotecas deben hacer el esfuerzo por actualizar su infraestructura tecnológica debido a que su ciclo de vida es relativamente limitado.
- **Desde la edificación:** Sin una adecuada infraestructura edificativa con acondicionamiento de un mobiliario acorde a los servicios donde se considere el crecimiento del volumen de usuarios que acuden a la biblioteca y la demanda sus servicios, el ciclo de vida de la biblioteca correría el riesgo de colapsar.

Son diversas las variables que se pueden medir para evaluar un servicio los servicios de la biblioteca.

2.3. Antecedentes institucionales

2.3.1. Universidad Metropolitana (UNIMET)

“La Universidad de hoy para la Venezuela del mañana”, lema institucional que identificó a la UNIMET desde su apertura el 22 de octubre de 1970. Este lema fue utilizado durante casi 25 años. Al final de la década de los noventa, luego del estudio realizado por la Consultora Arthur D. Little, donde se implementa la planificación estratégica en todas las dependencias de la UNIMET y se crea la misión, visión institucional, el lema se sustituye por “Enseñando el Camino”.

Después de cinco años de haber sido aprobado el Decreto para su creación, la universidad inicia sus actividades académicas con las Facultades de Ingeniería Química, Eléctrica y Mecánica. De acuerdo a Moleiro (s.f), “...el corazón de la Universidad Metropolitana empieza a latir como símbolo y manifestación de vida propia...” (ob.cit, p.9). Es una institución privada, laica, sin fines de lucro creada según Decreto Presidencial N° 278, el 24 de febrero de 1965 (G.O. N° 27.676), por el entonces Presidente de la República Raúl Leoni. Fundada por Eugenio Mendoza Goiticoa, José Antonio Pizzolante y Enrique Castillo Pinto, entre otros promotores.

La UNIMET funcionó en San Bernardino, antiguo Colegio Las Américas y actual sede de la Universidad Nacional Abierta. En 1976, la sede se muda a La

Urbina: Autopista Petare-Guarenas distribuidor metropolitano, donde actualmente funciona.

Su Misión, Visión y Valores se constituyen en:

Misión

Formar profesionales reconocidos por su alto nivel ético, sólida formación integral, por su capacidad emprendedora, de liderazgo y de trabajo en equipo, con dominio de al menos un segundo idioma y comprometidos con el desarrollo del sector productivo y de la sociedad en general.

Visión

Fortalecer la UNIMET como una institución universitaria reconocida por la competitividad y formación integral, destacada por la calidad y pertinencia de su producción intelectual y técnica, por el valor que le asigna a la conducta ética de sus miembros y por el esfuerzo permanente y el compromiso para responder a las cambiantes realidades del entorno nacional e internacional.

Valores Rectorales

El funcionamiento institucional se fundamenta en una política de mejoramiento continuo. Tal política implica que toda la comunidad universitaria debe practicar y promover en su desempeño de todos los días los valores y actitudes siguientes:

- Honestidad

- Excelencia
- Respeto a la dignidad de las personas
- Responsabilidad en el trabajo
- Espíritu de trabajo en grupo
- Actitud de servicio
- Fomento de la innovación
- Mejoramiento continuo del profesorado y del personal de apoyo administrativo.
- Liderazgo de los directivos, basado en el diálogo permanente con los alumnos, profesores y personal administrativo de la Institución.
- Administración eficiente de los recursos.
- Vinculación con la comunidad para responder a sus necesidades, de acuerdo con la misión de la institución.

El Rector de la UNIMET es el Dr. Benjamin Sharifker. Actualmente su oferta estudiantil la conforman quince carreras de pregrado, ocho maestrías y trece especializaciones. La población académica es de aproximadamente 500 profesores y 5.500 estudiantes.

A continuación, se presenta la oferta académica de la Universidad Metropolitana agrupada por facultad, carreras y departamentos (Tablas 9 y 10).

Pregrado

Facultad	Carreras de Pregrado	Departamentos
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.	- Ciencias Administrativas.	- Banca, Contabilidad y Auditoría.

	<ul style="list-style-type: none"> - Economía Empresarial. - Contaduría Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> - Economía. - Iniciativas Emprendedoras. - Finanzas. - Gerencia y Planificación. - Mercadeo.
Facultad de Ingeniería.	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniería Civil. - Ingeniería Mecánica. - Ingeniería de Producción. - Ingeniería Química. - Ingeniería de Sistemas. - Ingeniería Eléctrica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciencias y Técnicas de la Construcción. - Energética. - Estudios Ambientales. - Gestión de la Tecnología. - Procesos y Sistemas.
Facultad de Ciencias y Artes.	<ul style="list-style-type: none"> - Educación. - Idiomas Modernos. - Matemáticas Industriales. - Psicología. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciencias de la Educación. - Ciencias del Comportamiento. - Desarrollo Integral. - Humanidades. - Física. - Inglés. - Lingüística. - Matemáticas. - Química.

Tabla 9: UNIMET- oferta académica de Pregrado. (La autora, 2017)

Postgrado

Áreas	Maestrías	Especializaciones	Diplomados de Estudios Avanzados
Estudios Gerenciales, Económicos y Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Administración mención Gerencia de Empresas. - Administración mención Gerencia de Finanzas. - Administración mención Gerencia de Mercadeo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Finanzas Internacionales. - Negocios Internacionales. - Recursos Humanos. - Responsabilidad Social y Empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ética, Responsabilidad Social y Empresarial. - Emprendimiento y Gestión de Empresas. - Formación Gerencial. - Gerencia Financiera. - Gestión de Mercadeo. - Gestión Estratégica de Talento Humano. - Mercadeo y Ventas.
Estudios Jurídicos y Políticos.	Estudios Políticos y de Gobierno.	Derecho Corporativo.	
Estudios de Ingeniería.	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniería Gerencial. - Gerencia de Sistemas. 	Gestión Ambiental Empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia de Producción. - Bases para la Gestión Ambiental Empresarial. - Gerencia de Innovación, Desarrollo Tecnológico e Investigación Aplicada.
Estudios en Ciencias y Humanidades.		- Gerencia de Instituciones Educativas.	Gerencia de Organizaciones Educativas.

		- Tecnología, Aprendizaje y Conocimientos.	
--	--	--	--

Tabla 10: UNIMET- oferta académica de Postgrado. (La autora, 2017)

2.3.2. De Biblioteca Central a Biblioteca Pedro Grases (BPG)

Ubicada en la sede de la Universidad Metropolitana, edificio “Pedro Grases”. Su funcionamiento se remonta conjuntamente con la creación de la UNIMET en San Bernardino en Caracas. Fue la Lic. Martha Turk, su primera directora, la creadora del proyecto para el funcionamiento de la Biblioteca.

Según la literatura revisada y de acuerdo con Maldonado-Burgoin (en línea):

El 18 de septiembre de 1979, el Dr. Luis Herrera Campíns, considera la donación hecha por Grases a Venezuela. Y para conmemorar sus 70 años de nacimiento y 40 de docencia, dicta el Decreto N° 279, que reza así: *“Procédase a construir (...) el edificio sede de la Biblioteca de la Universidad Metropolitana de Caracas, que se denominará Biblioteca Pedro Grases”*.

Según Moleiro (s.f., p.21)

Recordando proposición del Sr. Eugenio Mendoza hecha antes de su fallecimiento, se tomó la decisión de bautizar el edificio como “Biblioteca Pedro Grases, no sólo por su generosa actitud al comprometerse años antes a donar a la Universidad su enorme biblioteca con más de 60.000 volúmenes de libros, sino como reconocimiento a un país agradecido por

todo lo que había hecho desde el momento de su llegada a Venezuela (...).

El Dr. Pedro Grases (1909-2004), fue un humanista y filólogo español quien llegó a Venezuela en 1937, y se dedicó a la docencia, la investigación, al estudio de las obras de Andrés Bello y a la investigación sobre la imprenta.

El edificio de la BPG fue inaugurado el 17 de noviembre de 1983, y abrió sus puertas al público universitario el día 21 de noviembre de ese mismo año. Según Moleiro (s.f., p.22), la biblioteca “(...) tiene un área de construcción de 8.259 M2, con previsiones para 500.000 volúmenes (...)”, y fue diseñado por los arquitectos Tomás y Eduardo Sanabria. La biblioteca contaba con cuatro bibliotecólogos, dos asistentes y tres auxiliares, aparte de la directora y secretaria. Se atendía el servicio de Préstamo en Sala y Circulante, se facilitaba el uso de la Sala General para el estudio, y se atendían 290 usuarios diariamente.

En la actualidad se ocupa la séptima parte del edificio debido a que en las demás áreas se encuentran las oficinas del Archivo Central y Control de Estudios. Desde su apertura en la sede Edificio Biblioteca “Pedro Grases”, 1983, hasta 1998, su directora fue la Lic. Carmen D’Escriban de Cárdenas. A partir 1998, se desempeña como directora la Dra. Eleida García, quien ha tenido bajo su responsabilidad la creación y ejecución del proyecto de modernización de la biblioteca, el cual se mantiene vigente bajo revisión, seguimiento y mejoras continuas.

La BPG ofrece a sus usuarios colecciones en diversas áreas del conocimiento, servicios especializados y recursos electrónicos, de igual forma, le brinda a sus usuarios la orientación necesaria para investigar, evaluar y seleccionar la información que responda a sus requerimientos. Cuenta aproximadamente con más de 300.000 volúmenes de libros; 1.000 trabajos de grado; 80 títulos de revistas impresas; 200 títulos de videos y se estima que en las bases de datos cuenta con 52.378.276 recursos electrónicos entre recursos multimedia, libros, trabajos de grado y artículos científicos a texto completo y referencial (cuantificadas en mayo de 2016).

Entre sus productos de información se encuentra el catálogo bibliográfico y no bibliográfico automatizado en línea; bases de datos de libros, trabajos de grado y publicaciones periódicas electrónicas para la consulta a través de Internet; recursos multimedia, audioteca, mapoteca, entre otros productos de información. Entre sus servicios se encuentran el préstamo de documentos para la consulta en sala, circulante e interbibliotecario; computadoras con acceso a Internet; apoyo a la educación a distancia a través de la herramienta Biblioteca Ágora; cubículos para el estudio en grupo; prensa diaria; talleres de formación; pregúntale al bibliotecólogo; etc., de igual forma, la biblioteca se encuentra activa en las redes sociales a través de sus cuentas en Facebook y Twitter.

Asimismo, la BPG cuenta con salas acondicionadas de acuerdo a los requerimientos de estudio e investigación de sus usuarios, entre las cuales se encuentran: la sala general; sala 24 horas; salas de referencia, científica, humanística, multimedia, salas especiales “Pedro Grases”; CELAUP (Centro de Estudios

Latinoamericanos Arturo Uslar Pietri), y sala especial “Ramón J. Velásquez”. Su horario de atención es de lunes a viernes de 07:00 am., a 09:00 pm., sábado de 09:00 am., a 05:00 pm.

2.3.3. Estructura organizativa de la Biblioteca “Pedro Grases”

La BPG, está adscrita al Vicerrectorado Académico de la UNIMET. Su estructura organizativa es la siguiente (figura 2):

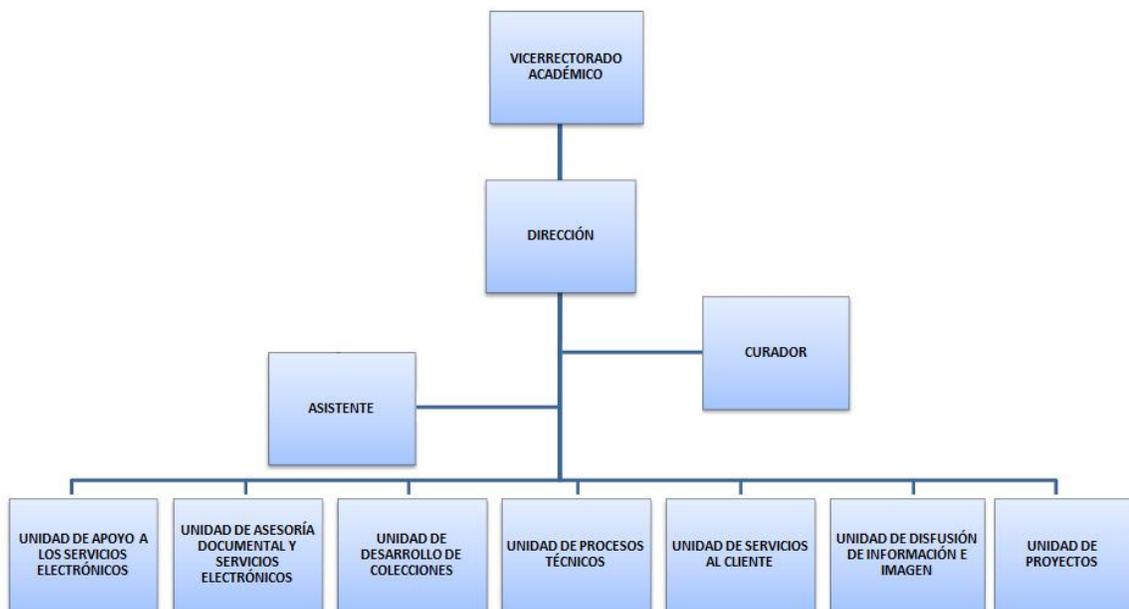


Figura 2: Estructura Biblioteca Pedro Grases. Fuente: <http://biblioteca.unimet.edu.ve/organigrama.html>

Las funciones de las Unidades adscritas a la Dirección de Biblioteca son las siguientes:

- **Unidad de Apoyo a los Servicios Electrónicos:** Coordina, planifica y define las políticas en cuanto a la selección y adquisición del Software que sustente aquellos servicios basados en tecnologías de información y comunicación.

Esta unidad supervisa tiene como función, el mantenimiento de los equipos de computación y monitorea los cambios de tecnología de vanguardia existentes en el mercado compatibles con los sistemas informáticos administrados por la biblioteca.

- **Unidad de Asesoría Documental y Servicios Electrónicos:** Supervisa y planifica los servicios de las colecciones de referencia, publicaciones periódicas y multimedia, y suministra información a los usuarios mediante el uso de medios convencionales y electrónicos existentes en la biblioteca.
- **Unidad de Desarrollo de Colecciones:** Coordina y supervisa las actividades destinadas al desarrollo y actualización del fondo documental de la biblioteca, mediante la adquisición de libros y suscripción a publicaciones periódicas; material audiovisual; programas educativos legibles a máquina y bases de datos electrónicas nacionales e internacionales.
- **Unidad de Procesos Técnicos:** Organiza el conocimiento mediante la catalogación y clasificación de materiales bibliográficos tales como libros, trabajos de grado, obras de referencia, y no bibliográficos. El conocimiento se organiza a través del sistema gestión para automatización de bibliotecas Documanager para que el usuario desde Internet puede tener acceso al catálogo bibliográfico y pueda realizar la búsqueda, recuperación y consulta de las colecciones existentes en la biblioteca.

- **Unidad de Servicios al Cliente:** Coordina los servicios al público en cuanto a la consulta o préstamo de libros. Custodia las colecciones de estantería abierta y las colecciones especiales. Controla el uso de las salas de estudio y consulta, cubículos, servicio de Internet. Dirige las políticas de conservación para el mantenimiento las colecciones.
- **Unidad de Difusión de Información e Imagen:** Gestiona todo lo referente a la promoción de servicios, eventos, inducción, mercadeo y mantenimiento de las redes sociales de la biblioteca.
- **Unidad de Proyectos:** Planifica programas y dicta talleres de desarrollo de competencias en el uso de la información y está dirigido a estudiantes, profesores y personal administrativo.

2.3.4. Servicios

- **Préstamos:** En sala, a domicilio, interbibliotecario.
- **Biblioteca Ágora:** Es una herramienta desarrollada por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile, adaptada a los requerimientos de las instituciones suscritas a esta biblioteca. Entre sus beneficios está la de proporcionar a los profesores la gestión de tesis de pregrado y postgrado a texto completo disponibles en la Biblioteca Virtual; permite al usuario consultar los recursos de estudio por Internet; es de uso restringido previa solicitud de clave para el acceso remoto; los documentos se organizan en

carpetas asociadas por carreras y asignaturas; contiene documentos de texto, y multimedia, bibliografías obligatorias y complementarias de las asignaturas programadas por los profesores de la UNIMET.

Los profesores aportan los contenidos y ese contenido puede ser compartido por aquellos profesores que imparten una misma asignatura, la biblioteca se encarga de revisar la bibliografía recomendada por cada asignatura y digitaliza los materiales a petición del profesor. Este procedimiento se realiza previo a la revisión de las normativas establecidas por los derechos de autor.

- **Celsiusnt:** Es un servicio internacional que ofrece una capacidad integral en la gestión de solicitudes y facilita la administración de estadística de usuarios en tiempo real. Soportado por el Software Celsius Network, versión 2.0. Al igual que Venezuela, países como Estados Unidos, Brasil, Colombia, Ecuador y Panamá, disfrutan de este servicio.
- **Equipos de computación e Internet:** Con el fin de facilitar la investigación y los recursos educativos disponibles en la red, la biblioteca pone a disposición de sus usuarios veintisiete computadoras con acceso a Internet para la consulta del catálogo bibliográfico y no bibliográfico en línea, las bases de datos a texto completo y referencial; la página Web de la Biblioteca, administración de correos electrónicos y la conexión con el mundo virtual dentro y fuera del campus universitario.

- **Repositorio:** Sistema de información que reúne, preserva, divulga y da acceso a la producción intelectual producto del quehacer científico de comunidad universitaria. Su objetivo consiste en promover, divulgar, preservar y facilitar la gestión de información correspondiente a la memoria intelectual de la UNIMET.
- **Cubículos:** La biblioteca cuenta con dieciséis cubículos especialmente acondicionados para grupos de cuatro como mínimo y seis usuarios como máximo. Previo cumplimiento de la normativa interna, los estudiantes de pre y postgrado, profesores, personal administrativo y la comunidad universitaria en general pueden hacer uso de este servicio.
- **Biblioteca 24 horas:** Los usuarios pueden tener acceso libre y remoto a los recursos electrónicos.
- **Talleres:** Ofrece programas de formación de usuarios para el uso y consulta de las colecciones, bases de datos y demás recursos electrónicos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico consiste en definir la estrategia metodológica que se utilizará para obtener el conocimiento producto de la investigación que se va a desarrollar mediante la aplicación de métodos y técnicas que permitan ejecutar las acciones y de esta manera cumplir con los objetivos planteados en el proyecto.

3.1. Tipo de investigación

Se realizó una investigación de tipo descriptiva debido a que se describió el diagnóstico referente a la situación actual de los servicios y productos de información que ofrece la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana. De igual manera, se especifican los objetivos y fundamentos teóricos compilados a partir de las fuentes de información consultadas.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño es el plan o estrategia concebido para obtener la información deseada. En este caso el diseño de la investigación es no experimental de forma transeccional o transversal, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.151), como los diseños que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único donde se manipulan variables y se analiza su incidencia e interrelación en un momento dado”.

3.3. Población y muestra

Se define como la totalidad de los sujetos de la investigación donde cada parte de la población tiene características comunes y es de donde se obtienen los datos de la investigación. Según Balestrini (2006, p.52), en la población es donde se identifican quiénes y que características deben tener los objetos de estudio donde se puedan validar las conclusiones de la investigación. Por lo tanto, la población de Universidad Metropolitana está conformada de acuerdo al siguiente esquema (Tabla 11):

Población y muestra

TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	TOTAL	10 %
ESTUDIANTES	5.500	550
PROFESORES	500	50
PERSONAL ADMINISTRATIVO	400	40
PERSONAL OBRERO	20	2
TOTAL:	6.420	642

Tabla 11: Población de la UNIMET. Fuente: La autora (2017)

La muestra es una parte de la totalidad de los sujetos de la investigación. Con la población definida, la muestra se representó en un 10%, equivalente a 642 usuarios del universo total de la población. Según Picón (1985) “Para investigaciones descriptivas es conveniente que la muestra incluya entre el 10% y el 20% de la población accesible” (citado por Jiménez y Orcial, 1989).

Seguidamente, se realizó el cálculo de la muestra aleatoria simple en función de los tipos de usuarios (estudiantes, profesores, personal administrativo y personal obrero) (Tabla 12 y ecuación):

Cálculo de la muestra

n= Tamaño de la muestra	n= ?
z = Nivel de confianza.	z = 1.96 (95%)
p= probabilidad a favor	p= 0.5
q= probabilidad en contra	q= 0.5
N= Población	N= 642
e= Nivel de precisión o error	e= 0.05

Tabla 12: Cálculo de la muestra. La autora (2017).

Ecuación

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) 642}{642 (0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,25) 642}{642 (0,0025) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{616,7373}{2,5729}$$

$$n = 239,7 = 240$$

La muestra quedó representada **240** usuarios miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Metropolitana y que en cierto modo han utilizado los servicios de la Biblioteca “Pedro Grases”.

El número total de usuarios encuestados en función del resultado de la población y del tamaño de la muestra fue estructurado de la siguiente manera: (Tabla 13):

REPRESENTACIÓN DE LA MUESTRA POR TIPO DE USUARIO	%	Total encuestas distribuidas por tipo de usuario
ESTUDIANTES	85,4	205
PROFESORES	7,9	19
PERSONAL ADMINISTRATIVO	6,3	15
PERSONAL OBRERO	0,4	1
TOTAL:	100	240

Tabla 13: Tamaño de la muestra de población UNIMET. Fuente: La autora (2017)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue el instrumento utilizado en la recolección de datos, y el cuestionario fue la herramienta aplicada fundamentada en un conjunto de preguntas agrupadas en dos partes: en primer lugar, se presentó un instrumento tipo cuestionario de preguntas cerradas con respuestas individuales y de selección simple, referentes al perfil del usuario entrevistado y al horario y visitas a la biblioteca. (Tablas 14, 15).

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
 FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
 ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

Fecha de la encuesta: _____

CUESTIONARIO

1. DATOS SOBRE EL USUARIO

		Prof.	Preg.	Postg.	Admvo	Obr.	Ext.
	Tipo de usuario						
	Especialidad/Carrera/Dependencia						
	Semestre que cursa						
	Sexo	Fem.					
		Masc.					
	¿Tiene alguna discapacidad?	Si	Tipo de discapacidad				
		No					
	¿En la biblioteca recibe un trato especial por su tipo de discapacidad?	Si					
		No					
	¿Los servicios, productos, mobiliario y edificación de Biblioteca están acondicionados para su tipo de discapacidad?	Si					
		No					

Tabla 14: Encuesta de datos sobre el usuario. La autora (2017)

2. HORARIO Y VISITA

Responda a todas las preguntas y seleccione una o todas las opciones. En el horario seleccione una respuesta.

		Si	No
¿Tiene conocimiento sobre el horario de la biblioteca?	Lunes a Viernes: 7:00am. - 9:00pm.		
	Sábado: 9:00am- 4:00 pm.		
¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?	L M M M J V S En ocasiones		
Su visita a la biblioteca es con la finalidad de:	Consultar Colecciones	1	
	Estudiar	2	
	Consultar en Internet	3	
	Investigar	4	
	Reunirse en grupo	5	
	Aprovechar el espacio, leer y descansar	6	

¿Cuál es su horario preferido para visitar la biblioteca?

7:00-8:00am.

9:00-10:00am.

11:00am-12:00pm.

1:00-2:00pm.

3:00-4:00pm.

5:00-6:00pm.

7:00-8:00pm.

9:00pm.

Seleccione una opción

Tabla 15: Encuesta de horario y visita. La autora (2017)

En segundo lugar, se diseñó una encuesta tipo cuestionario fundamentada en un conjunto de preguntas de acuerdo a los indicadores para evaluar los servicios de biblioteca establecidos por la metodología LibQual+ (Tabla 16), con el propósito de identificar la percepción de los usuarios respecto a los servicios de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana.

3.5. Técnicas de análisis e interpretación de los resultados

Debido a la aplicación del instrumento utilizado para la recolección de datos, la categorización, tabulación de los mismos, el análisis e interpretación de los resultados se realizó de forma cualitativa.

En la técnica empleada para agrupar los datos producto de los resultados de la encuesta, se diseñó un instrumento en una hoja de cálculo Excel de Microsoft Office la cual fue aplicada para simplificar la información cuantitativa proveniente de las encuestas.

Los datos obtenidos en los resultados se representaron mediante gráficos de tipo radial, gráficos de dispersión, gráficos de columnas y tablas, diferenciados por colores para una mayor comprensión y comparación con los resultados numéricos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta dirigida a estudiantes, profesores, personal administrativo y al personal obrero, durante cinco días. El procedimiento fue el siguiente:

- Se acudió a las diferentes salas de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana, y a los departamentos de Escuela y oficinas administrativas de la institución.
- Se entregó el instrumento a los usuarios.
- Se orientó al usuario con respecto a la encuesta, específicamente con el instrumento estandarizado de la metodología LibQual+.
- La tesista estuvo presente en cada una de las encuestas entregadas para aclarar dudas que se presentaran al momento de responder la encuesta y para que el usuario respondiera a todas las preguntas.
- Una vez respondidas las encuestas, se procedió a revisarlas y clasificarlas por estrato y por preguntas.
- Para la segunda parte de la encuesta se agruparon los datos obtenidos de acuerdo a las respuestas por el tipo de preguntas LibQual+.
- La primera cuantificación de los datos estadísticos se realizó de forma manual mediante el uso del sistema quinario, es decir; se improvisó un formato diseñado en cartulina y por cada puntuación producto de la

encuesta, se trazaron rayas verticales hasta completar en algunos casos las cinco rayas convertidas en un rectángulo con una diagonal.

- Seguidamente se realizó la sumatoria por preguntas y columnas y finalmente, estos se transfirieron al instrumento diseño en la hoja de cálculo Excel de Microsoft Office.
- Finalmente, se graficaron los datos para dar paso al análisis e interpretación de los resultados.

4.1. Primera parte de la encuesta

4.1.1. Fecha de las encuestas

Las 240 encuestas fueron entregadas y respondidas por los usuarios en presencia del investigador, en este sentido, el 34,12% se distribuyeron el día 20 de febrero; el 31,3% se realizaron el 3 de marzo; el 18,3% el 22 de marzo; el 14,2% se entregaron el 8 de junio y un 2,1% de las mismas se respondieron el 23 de marzo (Gráfico 1).

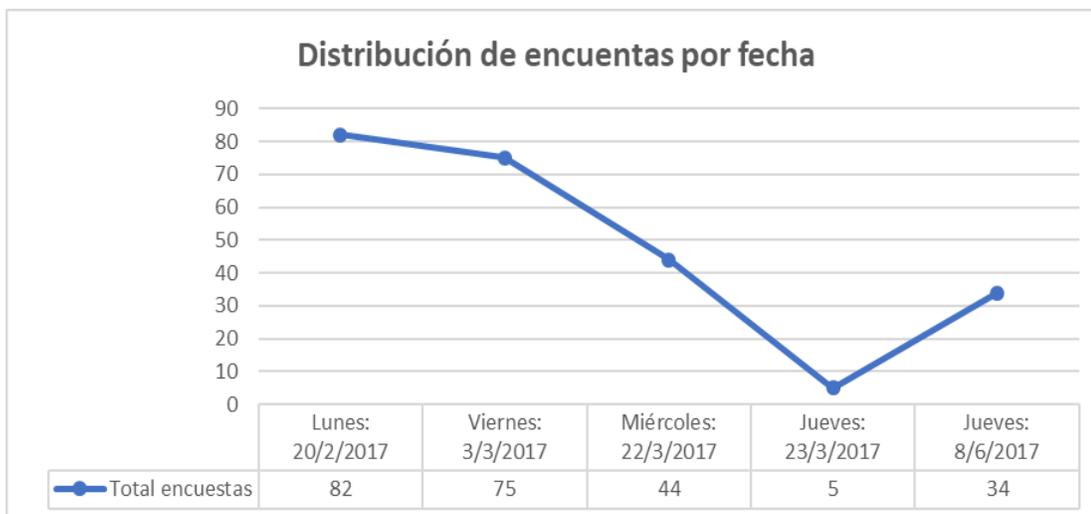


Gráfico 1: Distribución de encuestas por fecha. La autora (2017)

4.1.2. Datos sobre el usuario

En el análisis de estos resultados se agrupó en un mismo gráfico la información concerniente al tipo de usuario y al sexo de los usuarios encuestados (Gráfico 2). Tal y como se representó en la muestra: el 85,6% (205) son estudiantes; un 7,8% (19) profesores; el 6,2% (15) personal administrativo y un 0,3 (1) personal obrero. En total se realizaron 240 encuestas de las cuales el 59,2% de las personas son del sexo femenino y un 40,8% corresponde a personas del sexo masculino.

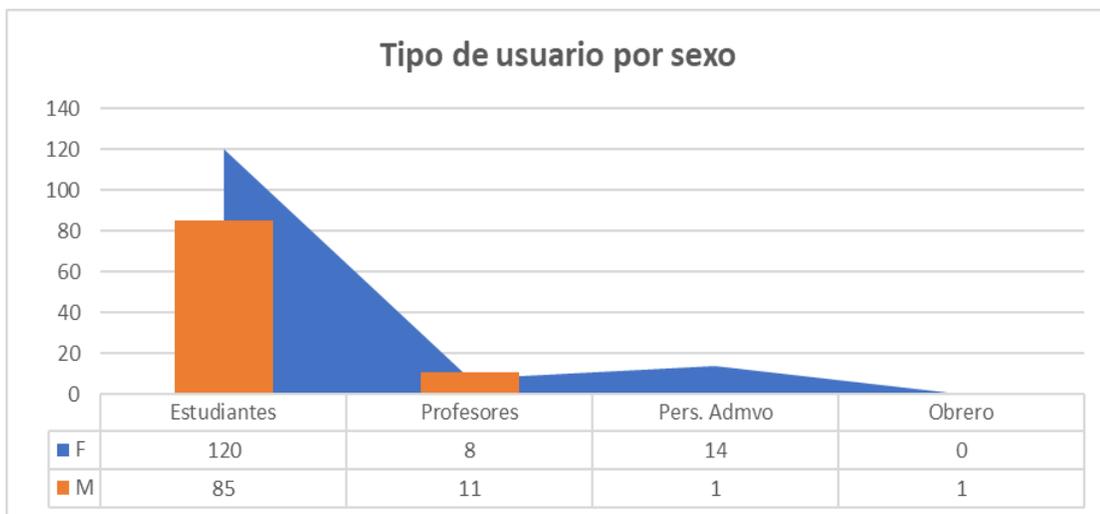


Gráfico 2: Tipo de usuario por sexo. La autora (2017)

Al diferenciar el sexo por tipo de usuario, se pudo observar que el 58,5% de los estudiantes son del sexo femenino y un 41,5% del sexo masculino. El 57,9% de los profesores son del sexo masculino, y el 42,1% del sexo femenino; en cuanto al personal administrativo, el 93,3% son del sexo femenino y un 6,7% masculino y el personal obrero encuestado es de sexo masculino.

4.1.3. Especialidad, Carrera y/o Dependencia

El 13,7% de los estudiantes encuestados cursan la carrera de Administración; un 12,7% a Ingeniería de Sistemas; el 12,2% a Economía Empresarial; el 10,7% cursan Ingeniería Química; un 8,3% estudian Ingeniería Mecánica; las especialidades de Ingeniería Civil, Idiomas Modernos y Estudios Liberales obtuvo por separado un 6,8%; el 5,9% pertenecen a la carrera de Psicología; un 3,4% estudiantes de Contaduría Pública; otro 3,4% de los encuestados estudian Derecho, entre otros (Gráfico 3).

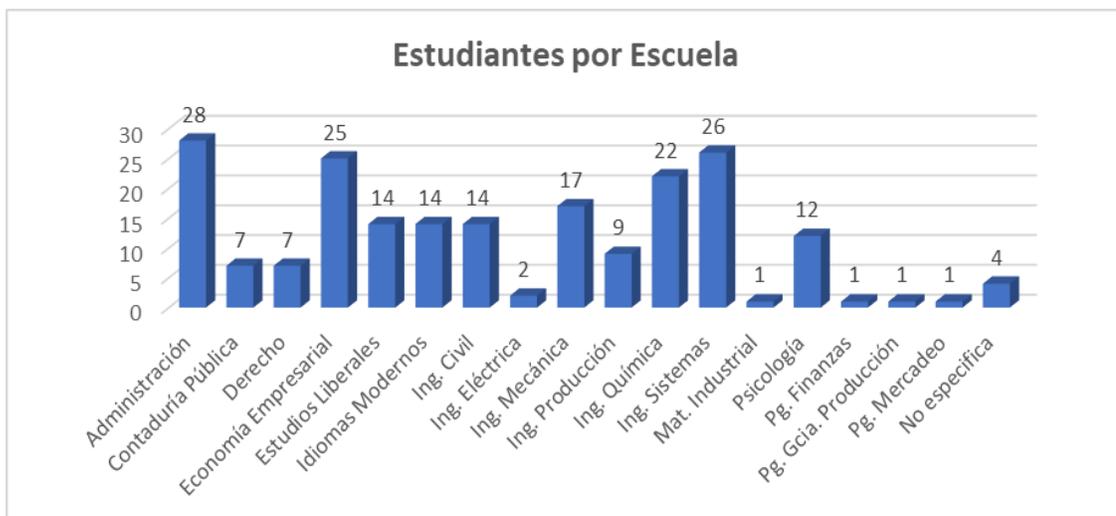


Gráfico 3: Estudiantes por Escuela. La autora (2017)

El 22,9% de los estudiantes encuestados cursan tercer semestre; el 22,4% estudian segundo semestre; el 18% están en el primer semestre; el 15,6% son del cuarto semestre; el 13,2% del quinto semestre; el 3,9% sexto semestre; el 2,0% no especificó el semestre que cursaba; el 1,5% pertenecen al octavo semestre, y el 0,5% cursan el séptimo semestre (Gráfico 4).

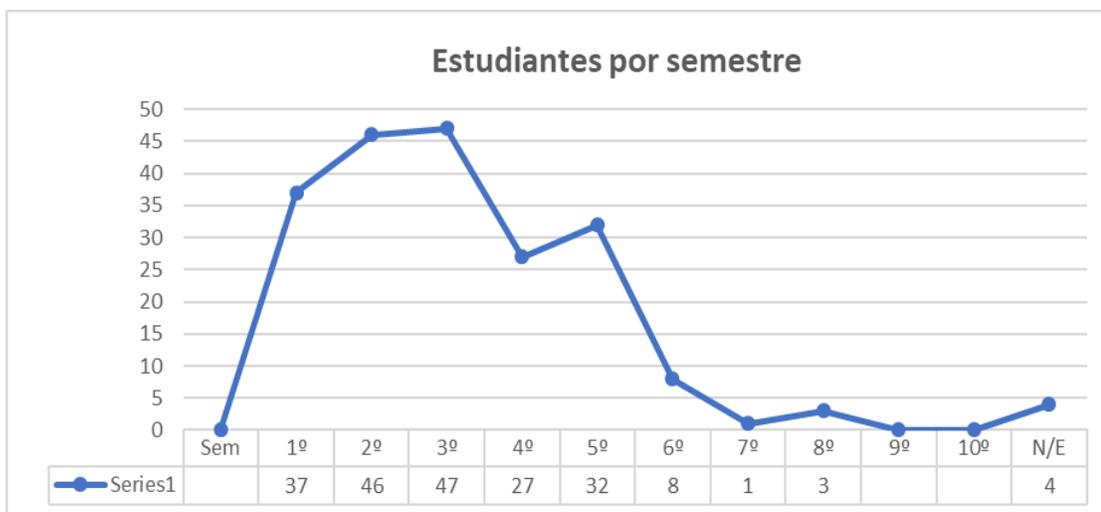


Gráfico 4: Estudiantes por Semestre. La autora (2017)

El 15,8% de los profesores encuestados pertenecen al Departamento de Educación; un promedio del 10,5% por separado están adscritos a Extensión Universitaria, FACES, y al departamento de Ingeniería de la Producción; 5,3% por separado pertenecen a las demás dependencias académicas (Gráfico 5).



Gráfico 5: Profesores por Departamento. La autora (2017)

El 13,3% del Personal Administrativo encuestado está adscrito a la Oficina de Recursos Humanos; y el 6,7% pertenecen a las demás dependencias administrativas (Gráfico 6).



Gráfico 6: Personal administrativo por Departamento. La autora (2017)

4.1.4. Condiciones especiales

Al preguntarle a los usuarios encuestados si presentaban algún tipo de discapacidad; si en la biblioteca recibían un trato especial por el tipo de discapacidad; si los servicios, productos, mobiliario y edificación de la biblioteca estaban acondicionados para el tipo de discapacidad, todos respondieron que no presentaban discapacidad ni la biblioteca se encontraba acondicionada para atender este tipo de usuarios (Gráfico 7).



Gráfico 7: Atención de usuarios con condiciones especiales. La autora (2017)

Es posible que por falta de señalización los usuarios desconozcan que las escaleras ubicadas a la entrada de la biblioteca tienen una rampa especial para que los discapacitados se desplacen en silla de ruedas o muletas. En las salas de baño ubicadas en cada planta de la biblioteca, existe un área acondicionada para tal fin. Al entrar a la biblioteca, también existe un tabique colocado de tal manera, que el mismo se levanta cuando el usuario no puede utilizar el pasador, o bien, el usuario entra por la puerta de salida. Sin embargo, en la biblioteca no existe mobiliario especial ni equipos adaptados para usuarios con discapacidad permanente o eventual. A pesar que han sido pocos, pero en la biblioteca se han atendido usuarios con condiciones especiales.

4.1.5. Horario y visita

El 54,2% de los usuarios tiene conocimiento sobre el funcionamiento de la biblioteca de lunes a sábado; el 23,3% manifestó conocer el horario de atención de lunes a viernes; un 13,3% expresó no tener conocimiento del horario de atención los

días sábados, mientras que un 6,7% desconoce la existencia del horario de lunes a viernes; y un 2,5% no respondió (Gráfico 8).

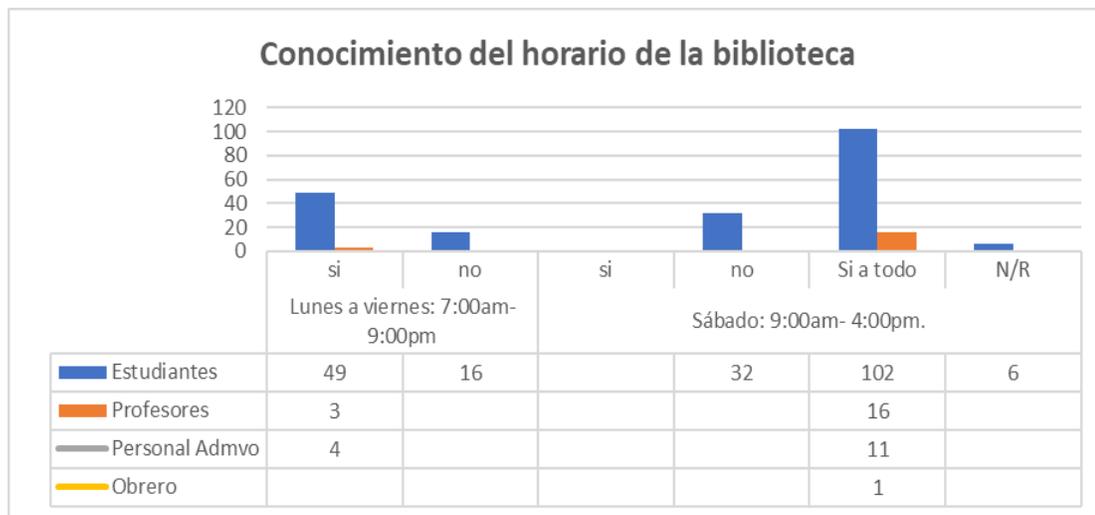


Gráfico 8: Conocimiento del horario de la biblioteca. La autora (2017)

Quando se le preguntó al usuario la frecuencia con la cual visita la biblioteca, se le dio la oportunidad de seleccionar una o varias opciones. El 17,6% visita la biblioteca los días jueves; el 17% los miércoles; el 16,6% los martes; otro 16,55% asisten a la biblioteca los lunes; un 11% ocasionalmente; el 10,3% respondió que acude los días viernes; un 6% todos los días; un 3,2% no respondió y el 2,03% utiliza los servicios de la biblioteca los sábados (Gráfico 9).



Gráfico 9: Frecuencia de visita a la biblioteca. La autora (2017)

En cuanto a la preferencia del usuario para visitar o hacer uso de los servicios de la biblioteca, el 21,8% prefiere visitar la biblioteca en el horario de 9:00-10:00am.; el 18,4% de 11:00am-12:00pm; un 14,9% de 5:00-6:00pm.; un 12,7% acude a la biblioteca de 1:00-2:00pm.; otro 12,4% acude a la biblioteca de 3:00-4:00pm.; un 10,9% de 7:00-8:00am.; otro 6,4% de los encuestados prefieren el horario de 7:00-8:00pm.; un 1,6% manifestó visitar la biblioteca a las 9:00pm., y el 0,9% no respondió (Gráfico 10).

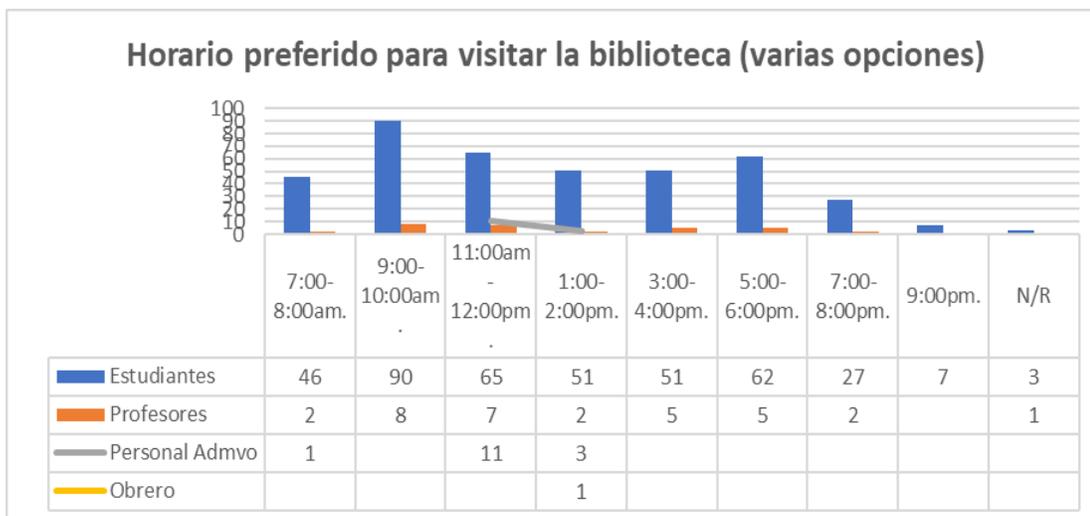


Gráfico 10: Horario preferido para visitar la biblioteca. La autora (2017)

Respecto a la pregunta referente al horario de preferencia para visitar la biblioteca, al usuario se le indicó que seleccionaran una opción, sin embargo, ellos eligieron varias opciones y su elección fue tomada en cuenta a que la mayoría de las veces los usuarios utilizan los servicios de la biblioteca durante sus horas libres.

El usuario respondió a varias opciones cuando se le preguntó la finalidad de sus visitas la biblioteca, en este sentido, el 34,5% utiliza los servicios de la biblioteca para estudiar; el 20,7% para reunirse en grupo; el 16,2% para sus investigaciones, 12,6% realiza consultas en Internet; el 10% aprovecha el espacio para leer y descansar y el 5,87% consulta las colecciones de la biblioteca (Gráfico 11).

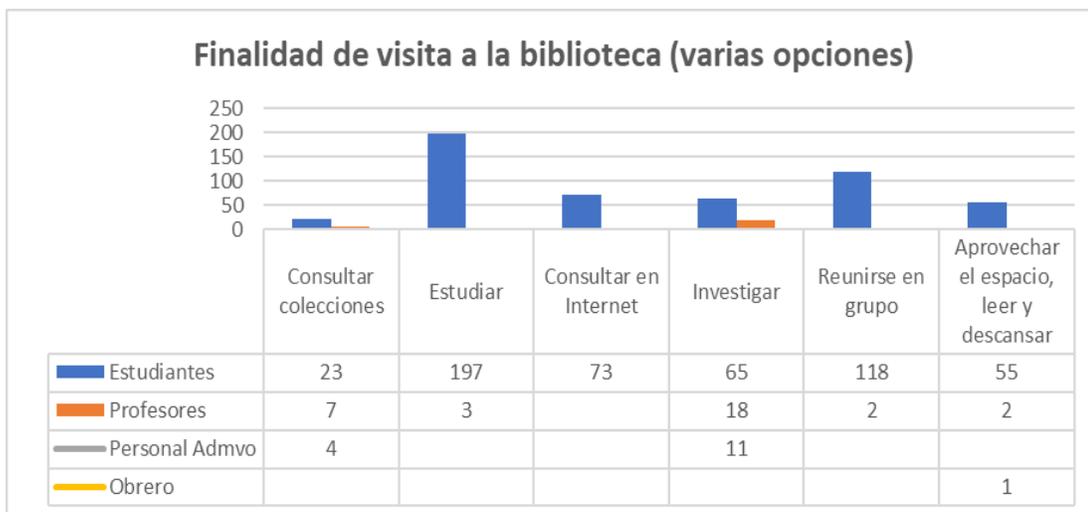


Gráfico 11: Finalidad por la cual visita la biblioteca. La autora (2017)

A través de los resultados relacionados con la finalidad de las visitas a la biblioteca, se puede evidenciar que los usuarios utilizan muy poco la consulta de las colecciones, habrá que hacer un estudio sobre el uso de las colecciones y las áreas del conocimiento de mayor interés para los usuarios.

4.2. Segunda parte de la encuesta

4.2.1. Encuesta LibQual+: Adecuación y Superioridad del servicio de acuerdo a las dimensiones

A través de las veintidós preguntas, y mediante la aplicación de las tres dimensiones de la metodología LibQual+: valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y control de la información, se analizan e interpretan la percepción de los 239 usuarios encuestados en relación a los servicios que ofrece la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana. Se utiliza el término consolidado para agrupar en un mismo resultado a los estudiantes, profesores y personal administrativo

encuestado. Sin embargo, los resultados de la evaluación por tipo de usuarios: estudiantes, profesores y personal administrativo, se interpreta en las tablas adjuntas a los anexos desde A.1 hasta A.18, pp. 127-144; y detalles por preguntas de los resultados en el consolidado se pueden visualizar en los anexos A.19 hasta A.24, pp. 145-150.

La evaluación para el personal obrero, no cumplió con las expectativas esperadas debido a que la persona encuestada se negó responder la segunda parte del instrumento y solamente se limitó a responder una opción de la primera parte del referido instrumento relacionada con el tipo de usuario.

4.2.1.1. Valor Afectivo del Servicio: La valoración del servicio en esta dimensión indica que para los usuarios el servicio es adecuado, sin embargo, los usuarios perciben que el servicio no es de calidad debido a que el valor percibido está por debajo del valor deseado (Gráfico 12).

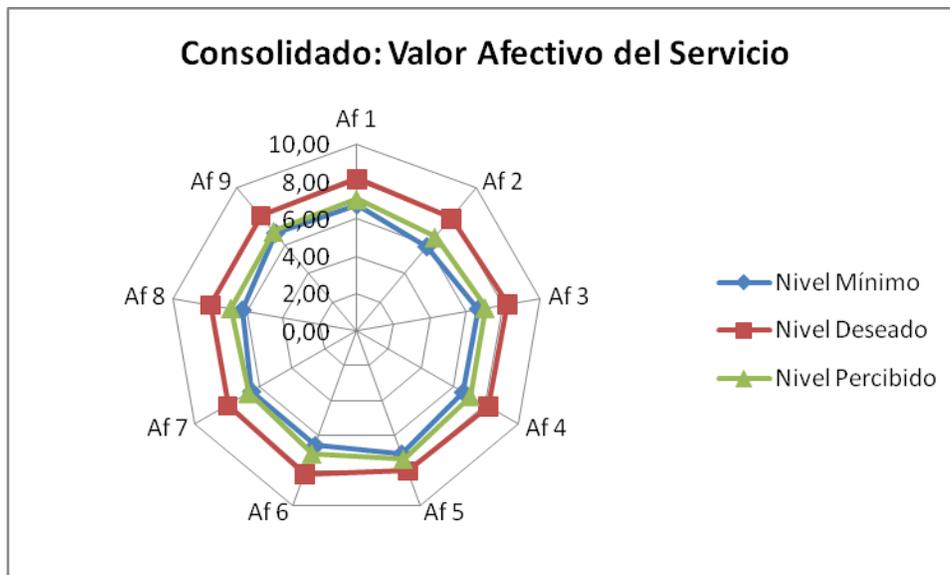


Gráfico 12: Evaluación del valor afectivo del servicio. La autora (2017)

4.2.1.2. La Biblioteca como Espacio: En esta dimensión el servicio es adecuado porque el nivel percibido por los usuarios está por encima del nivel mínimo, ahora bien, para los usuarios encuestados, el servicio no es de calidad porque el valor observado está por encima del valor deseado (Gráfico 13).

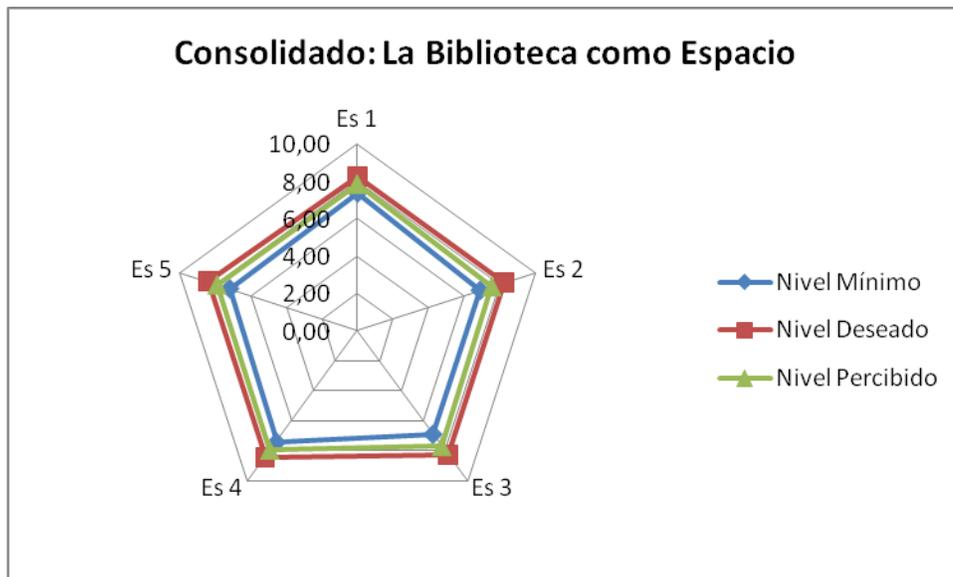


Gráfico 13: Evaluación de la biblioteca como espacio. La autora (2017)

4.2.1.3. Control de la información: En esta dimensión, el servicio es adecuado, a pesar que en la pregunta correspondiente al equipamiento moderno y al fácil acceso a la información, los usuarios consideran que el servicio es inadecuado debido a que el nivel mínimo está por encima del nivel percibido. En cuanto a la superioridad, los usuarios consideran que no es un servicio de calidad (Gráfico 14).

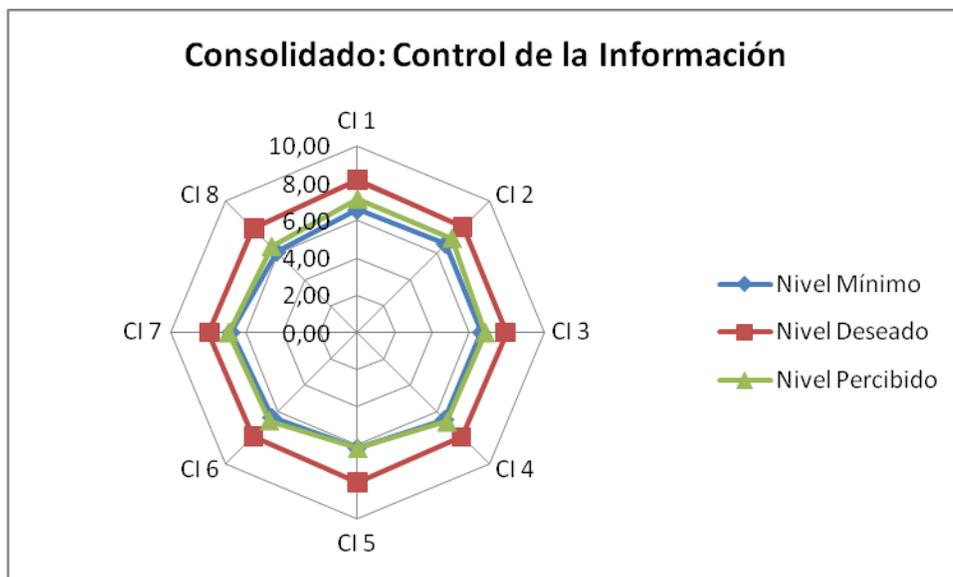


Gráfico 14: Evaluación del control de la información. La autora (2017)

4.3. LibQual+: Resultado de los promedios para evaluar la satisfacción del servicio

A continuación, se presentan los resultados de los promedios de cada valor obtenido en las 22 preguntas derivadas de la metodología LibQual+ para obtener el nivel de satisfacción de la muestra representada por 239 encuestas.

En los siguientes resultados se destacan los promedios y el lugar obtenido de acuerdo a la representación de la muestra por tipo de usuario. Los valores correspondientes a estudiantes (205 en total) se destaca con el color verde; el azul celeste fue seleccionado para identificar a los profesores (19 en total); con el color fucsia se identifica al personal administrativo (15) y el color amarillo representa la suma total de la muestra (239) correspondiente a la población encuestada.

La evaluación para el personal obrero, no cumplió con las expectativas esperadas debido a que la persona encuestada se negó responder la segunda parte del

instrumento y solamente se limitó a responder una opción de la primera parte del referido instrumento relacionada con el tipo de usuario.

4.3.1. Valor afectivo del servicio

Af 1: El personal le inspira confianza.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,4	8,03	6,75	0,35	-1,28	1,63	21,26	10,42
Lugar Estudiantes (205)	11/22	13/22	11/22	7/22	11/22	12/22	7/22	10/22
Promedio Profesores (19)	8,63	8,84	9	0,37	0,16	0,21	175	13,05
Lugar Profesores (19)	17/22	19/22	20/22	11/22	17/22	6/22	21/22	18/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,74	6,84	6,74	0	-0,11	0,11	0	10,16
Lugar Pers. Admvo. (15)	17/22	11/22	13/22	9/22	14/22	4/22	7/22	17/22
Promedio Consolidado (239)	6,72	8,14	7,04	0,33	-1,1	1,42	22,94	10,78
Lugar Consolidado (239)	9/22	9/22	9/22	14/22	10/22	10/22	15/22	8/22
Análisis	<p>Estudiantes: Para los estudiantes encuestados el nivel de confianza que le inspira el personal es adecuado, aunque expresan su insatisfacción en la calidad del servicio, esto debido a la puntuación del valor deseado que está por encima del valor percibido por los usuarios.</p> <p>Profesores: Para los profesores el nivel de confianza es excelente, el nivel percibido por ellos está por encima del valor deseado y mínimo, El DM-Score supera el 100% por este motivo existe la superioridad del servicio.</p> <p>Personal Administrativo: El nivel percibido y el nivel mínimo obtuvieron la misma puntuación quedando la adecuación en cero y la superioridad está por debajo de lo percibido en la calidad del servicio.</p> <p>Consolidado: La percepción general que tienen los usuarios respecto a este ítem, es que el servicio es adecuado pero la calidad en cuanto al nivel de confianza no supera las expectativas que tienen los usuarios respecto a la confianza que le inspira el personal de la Biblioteca.</p>							

Tabla 17: Valor afectivo del servicio Af1. La autora (2017)

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	5,48	7,62	6,16	0,67	-1,46	2,14	31,57	9,29
Lugar Estudiantes (205)	1/22	1/22	2/22	18/22	4/22	21/22	13/22	1/22
Promedio Profesores (19)	7,58	8,68	8,79	1,21	0,11	1,11	109,52	11,92
Lugar Profesores (19)	9/22	15/22	14/22	21/22	15/22	17/22	17/22	9/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,68	6,74	6,95	0,26	0,21	0,05	500	10,05
Lugar Pers. Admvo. (15)	14/22	9/22	18/22	16/22	22/22	3/22	22/22	15/22
Promedio Consolidado (239)	5,84	7,85	6,53	0,69	-1,31	2,01	34,58	9,76
Lugar Consolidado (239)	22/22	22/22	20/22	2/22	19/22	1/22	7/22	22/22
Análisis	<p>Estudiantes: Perciben la atención personalizada como adecuada, el nivel deseado supera el nivel percibido por los usuarios, el servicio aún no se presta por encima de lo que los encuestados desean, es decir, no satisface completamente sus necesidades.</p> <p>Profesores: Se encuentran satisfechos con la atención y su percepción supera el nivel deseado.</p> <p>Personal Administrativo: Los encuestados están satisfechos con la atención personalizada por parte del personal de la biblioteca.</p> <p>Consolidado: Los encuestados consideran que el servicio es adecuado a pesar de obtener una puntuación negativa en la satisfacción de la calidad del servicio.</p>							

Tabla 18: Valor afectivo del servicio Af2. La autora (2017)

Af 3: El personal es siempre amable.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,28	8,05	6,7	0,41	-1,36	1,77	23,42	10,31
Lugar Estudiantes (205)	8/22	15/22	9/22	9/22	6/22	16/22	9/22	8/22
Promedio Profesores (19)	8,58	8,84	8,89	0,32	0,05	0,26	120	13
Lugar Profesores (19)	16/22	20/22	19/22	10/22	13/22	7/22	18/22	16/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,89	6,84	6,84	-0,05	0	-0,05	100	10,32
Lugar Pers. Admvo. (15)	18/22	12/22	16/22	6/22	19/22	2/22	20/22	18/22
Promedio Consolidado (239)	6,62	8,2	7	0,38	-1,2	1,58	23,87	10,72
Lugar Consolidado (239)	12/22	6/22	12/22	13/22	17/22	7/22	13/22	10/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los usuarios consideran que el servicio es adecuado, el nivel deseado es superior al nivel percibido y mínimo lo que permite observar que están insatisfechos con la calidad del servicio cuya superioridad es negativa, aunque el servicio está dentro de los límites de la zona de tolerancia.</p> <p>Profesores: Para estos usuarios, la amabilidad del personal es satisfactoria, cubre sus expectativas de servicio personalizado, es un servicio de excelencia.</p> <p>Personal Administrativo: La evaluación por parte de los usuarios para este ítem, permite observar que el servicio no es adecuado, el nivel deseado y percibido obtuvieron la misma puntuación por ello el servicio no satisface sus necesidades,</p> <p>Consolidado: Los encuestados opinan que el servicio es adecuado. El DM-Score por parte de los profesores y personal administrativo superó el 100%, lo que permite reconocer que la biblioteca está trabajando para satisfacer las necesidades de sus usuarios.</p>							

Tabla 19: Valor afectivo del servicio Af3. La autora (2017)

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,38	8,01	6,87	0,49	-1,15	1,64	30,06	10,38
Lugar Estudiantes (205)	9/22	11/22	13/22	11/22	13/22	13/22	12/22	9/22
Promedio Profesores (19)	7,53	8,84	7,47	-0,05	-1,37	1,32	-4	11,95
Lugar Profesores (19)	8/22	21/22	3/22	2/22	1/22	19/22	2/22	10/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,68	6,89	6,84	0,16	-0,05	0,21	75	10,13
Lugar Pers. Admvo. (15)	15/22	14/22	17/22	13/22	13/22	7/22	17/22	16/22
Promedio Consolidado (239)	6,6	8,13	7,03	0,43	-1,1	1,53	28,22	10,66
Lugar Consolidado (239)	14/22	10/22	10/22	11/22	11/22	8/22	12/22	12/22
Análisis	<p>Estudiantes: El nivel del servicio es adecuado a pesar de no cubrir la satisfacción de los usuarios. La puntuación otorgada por el nivel deseado supera los niveles percibido y mínimo, aunque la superioridad obtuvo una puntuación negativa, el personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas.</p> <p>Profesores: A pesar de obtener un alto puntaje el valor deseado, la adecuación y superioridad en este ítem resultó negativa y por ello el DM-Score también, se percibe la debilidad del servicio para estos usuarios.</p> <p>Personal Administrativo: El nivel del servicio es adecuado, aunque debe ser mejorado porque el valor deseado está por encima del valor percibido.</p> <p>Consolidado: Los usuarios encuestados consideran que el servicio presenta debilidad aunque el personal ofrece buena disposición, consideran que no cubren sus expectativas.</p>							

Tabla 20: Valor afectivo del servicio Af4. La autora (2017)

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,73	7,77	7,09	0,36	-0,68	1,03	34,43	10,61
Lugar Estudiantes (205)	17/22	2/22	16/22	8/22	18/22	2/22	5/22	16/22
Promedio Profesores (19)	8,84	8,68	8,84	0	0,16	-0,16	0	13,18
Lugar Profesores (19)	19/22	16/22	16/22	3/22	18/22	2/22	3/22	20/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,89	7,11	7	0,11	-0,11	0,21	50	10,45
Lugar Pers. Admvo. (15)	19/22	20/22	19/22	12/22	15/22	8/22	12/22	20/22
Promedio Consolidado (239)	7,03	7,98	7,34	0,31	-0,64	0,95	32,89	11,01
Lugar Consolidado (239)	4/22	16/22	6/22	15/22	5/22	21/22	10/22	5/22
Análisis	<p>Estudiantes: Para los encuestados, el nivel deseado permite considerar la disposición del personal de la biblioteca para cubrir sus necesidades.</p> <p>Profesores: El nivel mínimo y percibido obtuvieron el mismo puntaje, por ello la adecuación obtiene un puntaje de 0. La zona de tolerancia es negativa por lo que puede considerarse que el servicio prestado no está por encima del nivel deseado al resultar el DM-Score con una puntuación de 0.</p> <p>Personal Administrativo: Los usuarios consultados en este ítem, consideran que su deseo por obtener respuestas satisfactorias de parte del personal de la biblioteca es satisfactorio, aunque la calidad del servicio aún no cubre del todo sus necesidades,</p> <p>Consolidado: Los usuarios encuestados consideran que el personal tiene conocimiento sobre la información solicitada, el servicio prestado está dentro de la zona de tolerancia, aunque el valor obtenido ha sido negativo con respecto a la calidad del servicio.</p>							

Tabla 21: Valor afectivo del servicio Af5. La autora (2017)

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,2	8,02	6,7	0,51	-1,32	1,82	27,81	10,2
Lugar Estudiantes (205)	5/22	12/22	10/22	13/22	7/22	17/22	11/22	7/22
Promedio Profesores (19)	8,63	8,79	9	0,37	0,21	0,16	233,33	10,03
Lugar Profesores (19)	18/22	18/22	21/22	12/22	19/22	5/22	22/22	17/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,89	7,11	7,05	0,16	-0,05	0,21	75	10,45
Lugar Pers. Admvo. (15)	20/22	21/22	20/22	14/22	18/22	9/22	18/22	21/22
Promedio Consolidado (239)	6,55	8,18	7,03	0,48	-1,16	1,64	29,16	10,64
Lugar Consolidado (239)	16/22	8/22	11/22	9/22	15/22	5/22	11/22	15/22
Análisis	<p>Estudiantes: La puntuación dada por los usuarios en el nivel deseado, marca las expectativas que tienen con respecto a la atención ofrecida por el personal de la biblioteca. El servicio es adecuado, la calidad de este ítem resultó negativa pero puede observarse la disposición del personal por cubrir las necesidades de los encuestados.</p> <p>Profesores: Estos usuarios perciben la atención del personal de manera excelente, la adecuación y calidad del servicio es positiva, es decir, existe superioridad del servicio.</p> <p>Personal Administrativo: Consideran que la atención del personal es óptima, el servicio es adecuado aunque no es de calidad de acuerdo al puntaje obtenido.</p> <p>Consolidado: La percepción general que tienen los usuarios respecto a este ítem, es que el servicio es adecuado, la atención por parte del personal de la biblioteca con respecto a los profesores es excelente. El DM-Score supera el 100 lo que indica que este servicio para ellos (profesores) está por encima del nivel deseado. La biblioteca está trabajando o buscando los deseos de sus usuarios, la buena atención al prestar servicio a los usuarios es parte primordial para su satisfacción.</p>							

Tabla 22: Valor afectivo del servicio Af6. La autora (2017)

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,2	7,89	6,42	0,22	-1,47	1,69	13,26	10,14
Lugar Estudiantes (205)	6/22	6/22	4/22	5/22	3/22	14/22	4/22	5/22
Promedio Profesores (19)	8,84	8,63	8,84	0	0,21	-0,21	0	13,16
Lugar Profesores (19)	20/22	12/22	17/22	4/22	20/22	1/22	4/22	19/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,42	6,53	6,37	-0,05	-0,16	0,11	-50	9,68
Lugar Pers. Admvo. (15)	9/22	5/22	7/22	7/22	13/22	5/22	3/22	6/22
Promedio Consolidado (239)	6,53	8,03	6,72	0,19	-1,32	1,51	12,5	10,54
Lugar Consolidado (239)	17/22	13/22	18/22	17/22	20/22	9/22	17/22	17/22
Análisis	<p>Estudiantes: El nivel del servicio es adecuado a pesar de no cubrir la satisfacción de los usuarios. El nivel deseado supera el nivel percibido por eso la calidad del servicio es negativa, aunque el servicio es tolerable para ellos.</p> <p>Profesores: Su percepción para este ítem es adecuado y de calidad, aunque la zona de tolerancia es negativa.</p> <p>Personal Administrativo: Los encuestados consideran que el personal comprende sus necesidades, la adecuación y superioridad de este ítem obtuvo una puntuación negativa. El DM-Score resultó negativo también por el valor obtenido por la adecuación.</p> <p>Consolidado: De acuerdo a la puntuación obtenida en este ítem, el personal comprende las necesidades de sus usuarios, aunque no cubren sus necesidades de información.</p>							

Tabla 23: Valor afectivo del servicio Af7. La autora (2017)

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	5,87	7,85	6,56	0,69	-1,29	1,98	34,73	9,79
Lugar Estudiantes (205)	2/22	5/22	6/22	19/22	10/22	19/22	15/22	2/22
Promedio Profesores (19)	8,84	8,74	8,84	0	0,11	-0,11	0	13,21
Lugar Profesores (19)	21/22	17/22	18/22	5/22	16/22	3/22	5/22	21/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,53	7	6,58	0,05	-0,42	0,47	11,11	10,03
Lugar Pers. Admvo. (15)	13/22	16/22	9/22	10/22	6/22	13/22	8/22	14/22
Promedio Consolidado (239)	6,26	8	6,85	0,59	-1,15	1,75	33,97	10,26
Lugar Consolidado (239)	19/22	14/22	15/22	6/22	13/22	4/22	8/22	19/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los usuarios encuestados consideran que el personal responde a sus necesidades de información, es un servicio adecuado.</p> <p>Profesores: Los niveles mínimo y percibido obtuvieron la misma puntuación, dando como resultado un servicio adecuado y de calidad, pero el nivel deseado permite conocer la disposición del personal para cubrir sus expectativas.</p> <p>Personal Administrativo: Los encuestados manifiestan la buena voluntad por parte del personal de la biblioteca para ayudarlos en sus solicitudes de información.</p> <p>Consolidado: Los encuestados en este ítem, reconocen la disposición por parte del personal de la biblioteca para cubrir sus expectativas y necesidades de información y prestar un servicio de calidad.</p>							

Tabla 24: Valor afectivo del servicio Af8. La autora (2017)

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	49,54	63,24	53,24	3,7	-10	13,71	27,01	81,16
Lugar Estudiantes (205)	22/22	22/22	22/22	22/22	1/22	22/22	10/22	22/22
Promedio Profesores (19)	67,47	70,05	69,68	2,21	-0,37	2,58	85,71	102,5
Lugar Profesores (19)	22/22	22/22	22/22	22/22	8/22	22/22	15/22	22/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	53,74	55,05	54,37	0,63	-0,68	1,32	48	81,26
Lugar Pers. Admvo. (15)	22/22	22/22	22/22	22/22	2/22	22/22	11/22	22/22
Promedio Consolidado (239)	6,79	8,05	6,92	0,13	-1,13	1,26	10,6	10,82
Lugar Consolidado (239)	7/22	11/22	13/22	20/22	12/22	17/22	20/22	7/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los usuarios consideran que el personal es confiable, es un servicio adecuado, los que asisten a la biblioteca con necesidades de información siempre son atendidos y se retiran satisfechos con la atención prestada por el personal de la biblioteca, aunque la calidad haya obtenido un valor negativo.</p> <p>Profesores: Para los encuestados el personal es confiable, el nivel deseado supera los niveles mínimo y percibido, el servicio es adecuado aunque la calidad del mismo es negativa.</p> <p>Personal Administrativo: De acuerdo al personal encuestado, los niveles oscilan en un puntaje aceptable. El personal resulta confiable para ellos, el servicio es de calidad pero no cubre sus expectativas.</p> <p>Consolidado: La percepción general que tienen los usuarios respecto a este ítem, es que el personal de la biblioteca es confiable en el tratamiento de los problemas manifestados por ellos. La calidad del servicio obtuvo puntaje negativo expresado por todos los encuestados aunque el servicio es tolerable.</p>							

Tabla 25: Valor afectivo del servicio Af9. La autora (2017)

4.3.2. La Biblioteca como espacio

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	7,21	8,2	7,76	0,55	-0,43	0,99	55,94	11,31
Lugar Estudiantes (205)	20/22	18/22	19/22	15/22	22/22	1/22	21/22	19/22
Promedio Profesores (19)	7,74	8,53	8,37	0,63	-0,16	0,79	80	12
Lugar Profesores (19)	12/22	8/22	11/22	15/22	11/22	13/22	14/22	12/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,68	6,47	6,58	-0,11	0,11	-0,21	50	9,92
Lugar Pers. Admvo. (15)	16/22	4/22	10/22	3/22	21/22	1/22	13/22	11/22
Promedio Consolidado (239)	7,33	8,22	7,85	0,51	-0,38	0,89	57,75	11,44
Lugar Consolidado (239)	2/22	5/22	3/22	8/22	1/22	22/22	2/22	2/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los usuarios encuestados consideran que el espacio de la biblioteca es apto para el estudio y el aprendizaje. El nivel deseado obtuvo mayor puntuación comparado con los niveles mínimo y deseado. Los espacios son adecuados, existen normas que deben ser cumplidas para lograr el ambiente deseado.</p>							
	<p>Profesores: Para estos usuarios el nivel deseado supera al nivel percibido por ellos, aunque consideran que no satisfacen sus necesidades.</p>							
	<p>Personal Administrativo: El DM-Score obtuvo puntuación negativa, aunque perciben estos espacios acordes a sus necesidades, el nivel mínimo supera los niveles deseado y percibido, estos espacios no son tolerables para los encuestados.</p>							
	<p>Consolidado: Los usuarios evalúan este ítem adecuado para el estudio y el aprendizaje. El nivel deseado por los encuestados está por encima del nivel percibido, es necesario destacar que hay debilidad en cuanto a la calidad del espacio,</p>							

Tabla 26: La Biblioteca como espacio Es1. La autora (2017)

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,78	8,25	7,42	0,64	-0,83	1,47	43,71	10,91
Lugar Estudiantes (205)	18/22	19/22	17/22	17/22	17/22	9/22	18/22	18/22
Promedio Profesores (19)	7,47	8,16	8,58	1,11	0,42	0,68	161,54	11,55
Lugar Profesores (19)	7/22	4/22	12/22	19/22	22/22	10/22	20/22	7/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,37	6,84	6,74	0,37	-0,11	0,47	77,8	9,79
Lugar Pers. Admvo. (15)	8/22	13/22	14/22	20/22	16/22	14/22	19/22	10/22
Promedio Consolidado (239)	6,92	8,27	7,59	0,67	-0,69	1,36	49,38	11,05
Lugar Consolidado (239)	5/22	3/22	5/22	4/22	6/22	13/22	5/22	4/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los encuestados consideran que el espacio de la biblioteca ofrece la suficiente tranquilidad para el trabajo individual. El nivel deseado supera su percepción, es adecuado y existen normas que deben ser cumplidas para lograr el ambiente deseado.</p> <p>Profesores: Los usuarios perciben y consideran que el espacio de la biblioteca les ayuda a realizar sus investigaciones con tranquilidad, el servicio es adecuado, tolerable y satisface sus necesidades.</p> <p>Personal Administrativo: Consideran el espacio tranquilo para el trabajo individual pero no cubre sus expectativas. El nivel deseado supera los niveles mínimo y percibido,</p> <p>Consolidado: En los espacios de la biblioteca se exige un tono de voz bajo para colaborar con el trabajo individual y de grupo en las diferentes salas. Regularmente las conversaciones en alto tono de voz, celulares encendidos, distrae la atención de muchos usuarios. El servicio es considerado adecuado pero con ciertas limitaciones para satisfacer las necesidades de los usuarios.</p>							

Tabla 27: La Biblioteca como espacio Es2. La autora (2017)

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,62	8,19	7,57	0,95	-0,62	1,57	60,25	10,71
Lugar Estudiantes (205)	16/22	17/22	18/22	21/22	19/22	11/22	22/22	17/22
Promedio Profesores (19)	8,53	8,63	8,58	0,05	-0,05	0,11	50	12,84
Lugar Profesores (19)	15/22	13/22	13/22	6/22	12/22	4/22	11/22	15/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,42	7	6,79	0,37	-0,21	0,58	63,6	9,92
Lugar Pers. Admvo. (15)	10/22	17/22	15/22	21/22	12/22	19/22	16/22	12/22
Promedio Consolidado (239)	6,87	8,27	7,71	0,85	-0,56	1,4	60,3	11
Lugar Consolidado (239)	6/22	4/22	4/22	1/22	4/22	12/22	1/22	6/22
Análisis	<p>Estudiantes: El nivel deseado supera los niveles mínimo y percibido, el servicio es tolerable para estos encuestados.</p> <p>Profesores: Los usuarios evalúan este ítem adecuado, no cubre totalmente sus necesidades pero el nivel deseado marca sus expectativas para mejorar la calidad del servicio.</p> <p>Personal Administrativo: Los encuestados opinan que el servicio es adecuado aún cuando no satisfacen sus necesidades, el espacio de la biblioteca es confortable y acogedor.</p> <p>Consolidado: La Biblioteca “Pedro Grases” se caracteriza por ser un lugar confortable y acogedor, debido a sus espacios disponibles para que los usuarios acudan a las diferentes salas y cubículos disponibles donde ellos estudian, investigan y se satisfacen sus necesidades de información.</p>							

Tabla 28: La Biblioteca como espacio Es3. La autora (2017)

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	7,27	8,4	7,8	0,53	-0,6	1,13	47,19	11,47
Lugar Estudiantes (205)	21/22	20/22	20/22	14/22	20/22	3/22	19/22	21/22
Promedio Profesores (19)	7,68	8,42	8,79	1,11	0,37	0,74	150	11,89
Lugar Profesores (19)	10/22	7/22	15/22	20/22	21/22	11/22	19/22	8/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,89	7,05	7,05	0,16	0	0,16	100	10,42
Lugar Pers. Admvo. (15)	21/22	18/22	21/22	4/22	20/22	6/22	21/22	19/22
Promedio Consolidado (239)	7,4	8,44	7,95	0,56	-0,48	1,04	53,63	11,62
Lugar Consolidado (239)	1/22	1/22	1/22	7/22	2/22	20/22	4/22	1/22
Análisis	Estudiantes: Los encuestados opinan que el servicio es adecuado para el estudio aprendizaje e investigación. El nivel deseado supera los niveles mínimo y deseado.							
	Profesores: El DM-Score supera el 100 por tal motivo la biblioteca está por encima del nivel deseado por estos usuarios.							
	Personal Administrativo: Los niveles deseado y percibido obtuvieron el mismo puntaje, debido a este resultado la calidad del servicio está cerca de cubrir sus necesidades.							
	Consolidado: La biblioteca tiene varios espacios diseñados para el estudio, aprendizaje y la investigación. Existen las diferentes salas y cubículos con buena iluminación, aire acondicionado, donde se sienten más cómodos para realizar sus diferentes actividades.							

Tabla 29: La Biblioteca como espacio Es4. La autora (2017)

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	7,17	8,42	7,85	0,69	-0,57	1,26	54,65	11,38
Lugar Estudiantes (205)	19/22	21/22	21/22	20/22	21/22	4/22	5/22	20/22
Promedio Profesores (19)	7,05	8,21	7,89	0,84	-0,32	1,16	72,73	11,16
Lugar Profesores (19)	2/22	6/22	8/22	18/22	9/22	18/22	13/22	5/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,26	6,89	6,58	0,32	-0,32	0,63	50	9,71
Lugar Pers. Admvo. (15)	6/22	15/22	11/22	19/22	9/22	20/22	14/22	7/22
Promedio Consolidado (239)	7,21	8,43	7,89	0,68	-0,54	1,22	55,82	11,42
Lugar Consolidado (239)	3/22	2/22	2/22	3/22	3/22	18/22	3/22	3/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los espacios colectivos ubicados en la biblioteca permiten a los usuarios reunirse en grupos, el nivel deseado supera los niveles mínimo y percibido. Los usuarios consideran que los espacios son adecuados, aunque no cumple totalmente sus necesidades pero de igual manera el servicio es tolerable.</p> <p>Profesores. Los espacios son adecuados pero la calidad debería darse para que se sientan totalmente satisfechos.</p> <p>Personal Administrativo: Consideran que los espacios son adecuados pero la calidad no satisface sus expectativas porque el servicio no se presta por encima de lo que ellos han señalado como valor deseado.</p> <p>Consolidado: En la Biblioteca “Pedro Grases” existen la Sala 24 horas y los cubículos ubicados en la Sala Científica, Sala Humanística, Sala de Referencia que les permite a los usuarios estudiar o investigar en grupo. Los usuarios consideran que la calidad no satisface sus necesidades aunque existen normas internas para evitar el ruido o cualquier molestia que desconcentre su atención.</p>							

Tabla 30: La Biblioteca como espacio Es5. La autora (2017)

4.3.3. Control de la información

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,39	8,1	7,01	0,62	-1,09	1,72	36,36	10,44
Lugar Estudiantes (205)	10/22	16/22	14/22	16/22	15/22	15/22	17/22	12/22
Promedio Profesores (19)	7,16	8,58	7,74	0,58	-0,84	1,42	40,74	11,45
Lugar Profesores (19)	3/22	9/22	5/22	14/22	3/22	20/22	9/22	6/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,42	7,05	6,68	0,26	-0,37	0,63	41,67	9,95
Lugar Pers. Admvo. (15)	11/22	19/22	12/22	17/22	1/22	21/22	10/22	13/22
Promedio Consolidado (239)	6,56	8,19	7,16	0,6	-1,03	1,64	36,83	10,65
Lugar Consolidado (239)	15/22	7/22	7/22	5/22	8/22	6/22	6/22	13/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los usuarios consideran que los recursos electrónicos son adecuados y el valor percibido está dentro de la zona de tolerancia. La calidad del servicio no satisface sus expectativas.</p> <p>Profesores: La evaluación realizada por estos usuarios es adecuada. El nivel deseado supera los niveles mínimo y percibido.</p> <p>Personal Administrativo: Los encuestados exigen un poco más de lo que perciben, la adecuación del servicio está por debajo del nivel esperado por los usuarios y el servicio prestado no es de calidad.</p> <p>Consolidado: El acceso a los recursos electrónicos desde el hogar o despacho, en algunas oportunidades es deficiente porque muchas veces el sistema presenta fallas internas. Es necesario incrementar el número de enchufes en la Sala Multimedia.</p>							

Tabla 31: Control de la información CI1. La autora (2017)

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,51	7,91	7,01	0,5	-0,89	1,4	36,01	10,47
Lugar Estudiantes (205)	13/22	8/22	15/22	12/22	16/22	6/22	16/22	13/22
Promedio Profesores (19)	7,68	8,58	7,95	0,26	-0,63	0,89	29,41	11,97
Lugar Profesores (19)	11/22	10/22	9/22	9/22	6/22	16/22	8/22	11/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,32	6,79	6,21	-0,11	-0,58	0,47	-22,22	9,71
Lugar Pers. Admvo. (15)	7/22	10/22	5/22	4/22	3/22	15/22	5/22	8/22
Promedio Consolidado (239)	6,7	8	7,14	0,44	-0,86	1,31	33,97	10,7
Lugar Consolidado (239)	10/22	15/22	8/22	10/22	7/22	14/22	9/22	11/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los usuarios opinan que el nivel deseado supera el nivel percibido, esta puntuación refleja cómo le gustaría a estos usuarios que funcionara el servicio. Es un servicio adecuado aunque no es el esperado por los usuarios.</p> <p>Profesores: Para el personal docente encuestado, el servicio es adecuado, sus expectativas superan el valor percibido.</p> <p>Personal Administrativo: Los encuestados consideran que el servicio es inadecuado, existe debilidad en este segmento de acuerdo a los valores negativos obtenidos.</p> <p>Consolidado: Los usuarios al ingresar a la biblioteca son orientados por el personal que allí labora, para que busquen la información que soliciten. Los trabajos de grado y postgrado están incluidos a texto completo en la base de datos y es de fácil acceso a ellos, aunque es necesario elaborar planes de formación de usuarios para que sean orientados en el manejo de los recursos de información que tiene la biblioteca.</p>							

Tabla 32: La Biblioteca como espacio CI2. La autora (2017)

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,51	7,97	6,65	0,14	-1,32	1,46	9,7	10,49
Lugar Estudiantes (205)	14/22	10/22	8/22	3/22	8/22	8/22	3/22	14/22
Promedio Profesores (19)	7,21	7,79	7,84	0,63	0,05	0,58	109,09	11,11
Lugar Profesores (19)	4/22	1/22	6/22	16/22	14/22	9/22	16/22	2/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,42	6,63	6,32	-0,11	-0,32	0,21	-50	9,74
Lugar Pers. Admvo. (15)	12/22	7/22	6/22	5/22	10/22	10/22	4/22	9/22
Promedio Consolidado (239)	6,67	7,98	6,83	0,16	-1,15	1,31	12,42	10,65
Lugar Consolidado (239)	11/22	17/22	16/22	18/22	14/22	15/22	19/22	14/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los encuestados consideran que los materiales impresos no cubren sus necesidades de información, son adecuados, tolerables pero su deseo de información supera la percepción observada por ellos.</p> <p>Profesores: Los usuarios están satisfechos con este servicio, su percepción supera los niveles mínimo y deseado, siendo un servicio para ellos adecuado y de calidad y manifiestan que la biblioteca está por encima del nivel deseado.</p> <p>Personal Administrativo: Consideran este servicio es inadecuado, el nivel mínimo supera sus expectativas.</p> <p>Consolidado: Los usuarios opinan que este servicio no cubre totalmente sus expectativas y necesidades de información, el puntaje obtenido en este ítem puede obedecer a la falta de actualización de los materiales impresos y de promoción por parte del personal.</p>							

Tabla 33: La Biblioteca como espacio CI3. La autora (2017)

C1 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,48	7,89	6,58	0,09	-1,32	1,41	6,57	10,43
Lugar Estudiantes (205)	12/22	7/22	7/22	2/22	9/22	7/22	2/22	11/22
Promedio Profesores (19)	7,26	8	7,68	0,42	-0,32	0,74	57,14	11,26
Lugar Profesores (19)	5/22	2/22	4/22	13/22	10/22	12/22	12/22	4/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,11	6,63	6,37	0,26	-0,26	0,53	50	9,42
Lugar Pers. Admvo. (15)	4/22	8/22	8/22	18/22	11/22	18/22	15/22	5/22
Promedio Consolidado (239)	6,62	7,93	6,76	0,13	-1,18	1,31	10,22	10,59
Lugar Consolidado (239)	13/22	19/22	17/22	21/22	16/22	16/22	21/22	16/22
Análisis	<p>Estudiantes: El nivel deseado supera el nivel percibido, el servicio es adecuado pero no de calidad, aunque es tolerable.</p> <p>Profesores: Los encuestados evalúan este servicio por encima del nivel percibido, es decir, sus expectativas están por encima de su percepción.</p> <p>Personal Administrativo: Para los encuestados, el servicio es adecuado pero no satisfactorio. El servicio es tolerable, la puntuación otorgada al nivel deseado permite identificar sus expectativas para mejorar el servicio.</p> <p>Consolidado: Los usuarios son orientados en la utilización de los recursos digitales, para que aprovechen su tiempo dentro de la biblioteca. El servicio es adecuado aunque no cubre sus necesidades.</p>							

Tabla 34: La Biblioteca como espacio C14. La autora (2017)

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,01	8,03	5,97	-0,04	-2,06	2,02	-2,17	10,03
Lugar Estudiantes (205)	4/22	14/22	1/22	1/22	2/22	20/22	1/22	4/22
Promedio Profesores (19)	7,32	8,11	7,42	0,11	-0,68	0,79	13,33	11,37
Lugar Profesores (19)	6/22	3/22	2/22	8/22	5/22	14/22	5/22	5/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6	6,42	6,05	0,05	-0,37	0,42	12,5	9,21
Lugar Pers. Admvo. (15)	2/22	2/22	4/22	11/22	8/22	12/22	9/22	3/22
Promedio Consolidado (239)	6,22	8,05	6,19	-0,03	-1,85	1,83	-1,37	10,24
Lugar Consolidado (239)	20/22	12/22	22/22	22/22	22/22	2/22	22/22	20/22
Análisis	<p>Estudiantes: El valor mínimo supera el valor percibido por el resultado de este puntaje el DM-Score es negativo, aunque el servicio se encuentra dentro de la zona de tolerancia.</p> <p>Profesores: El nivel deseado está por encima del nivel percibido, el servicio es adecuado</p> <p>Personal Administrativo: A pesar del valor mínimo superar el valor percibido, el servicio es adecuado, el DM-Score obtiene un puntación positiva lo que significa que el personal de la biblioteca ofrece orientación a los usuarios para prestar un servicio de calidad.</p> <p>Consolidado: A pesar de haber obtenido este ítem superioridad negativa, los usuarios siempre reciben orientación por parte del personal que labora en la biblioteca en la utilización de los recursos y equipos tecnológicos.</p>							

Tabla 35: La Biblioteca como espacio CI5. La autora (2017)

Cl 6: Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,25	7,79	6,55	0,3	-1,24	1,54	19,37	10,14
Lugar Estudiantes (205)	7/22	3/22	5/22	6/22	12/22	10/22	6/22	6,22
Promedio Profesores (19)	7,79	8,63	7,84	0,05	-0,79	0,84	6,25	12,11
Lugar Profesores (19)	13/22	14/22	6/22	7/22	4/22	15/22	6/22	13/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6,11	6,58	5,53	-0,58	-1,05	0,47	122,22	9,39
Lugar Pers. Admvo. (15)	5/22	6/22	1/22	1/22	1/22	16/22	1/22	4/22
Promedio Consolidado (239)	6,46	7,89	6,68	0,21	-1,21	1,42	15	10,41
Lugar Consolidado (239)	18/22	20/22	19/22	16/22	18/22	11/22	16/22	18/22
Análisis	<p>Estudiantes: Los encuestados opinan que los instrumentos para la recolección de información son adecuados y percibidos</p> <p>Profesores: El nivel deseado evaluado por los estos usuarios, obtuvo un puntaje que supera los niveles mínimo y percibido. La calidad del servicio resultó negativa pero los valores se encuentran dentro de la zona de tolerancia.</p> <p>Personal Administrativo: El servicio para estos usuarios posee debilidades a nivel de adecuación y calidad.</p> <p>Consolidado: El catálogo público de la biblioteca está actualizado, los usuarios pueden buscar la información que necesiten por ellos mismos, además de la ayuda prestada por el personal de la biblioteca.</p>							

Tabla 36: La Biblioteca como espacio Cl6. La autora (2017)

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	6,56	7,91	6,77	0,21	-1,14	1,35	15,58	10,51
Lugar Estudiantes (205)	15/22	9/22	12/22	4/22	14/22	5/22	5/22	15/22
Promedio Profesores (19)	8,21	8,58	8,11	-0,11	-0,47	0,37	-28,57	12,5
Lugar Profesores (19)	14/22	11/22	10/22	1/22	7/22	8/22	1/22	14/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	6	6,32	5,74	-0,26	-0,58	0,32	-83,33	9,16
Lugar Pers. Admvo. (15)	3/22	1/22	2/22	2/22	4/22	11/22	2/22	1/22
Promedio Consolidado (239)	6,76	7,97	6,91	0,15	-1,06	1,21	12,46	10,74
Lugar Consolidado (239)	8/22	18/22	14/22	19/22	9/22	19/22	18/22	9/22
Análisis	<p>Estudiantes: Es un servicio adecuado, la biblioteca debería realizar una campaña para la formación de los usuarios en el uso de los servicios electrónicos.</p> <p>Profesores: El nivel mínimo supera el nivel percibido, de acuerdo a esta puntuación la adecuación y calidad de servicio no cubren sus expectativas es poco tolerable. El DM-Score obtuvo puntuación negativa y este resultado debe orientar a la biblioteca a buscar la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Personal Administrativo: Para los encuestados el servicio prestado por la biblioteca en este ítem, no es adecuado ni de calidad. El grado de accesibilidad a la información es muy bajo.</p> <p>Consolidado: En cuanto a la percepción general de los usuarios, este servicio presenta debilidades en la adecuación y satisfacción de las necesidades de los encuestados</p>							

Tabla 37: La Biblioteca como espacio CI7. La autora (2017)

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.								
Valor	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Promedio Estudiantes (205)	5,97	7,82	6,39	0,42	-1,44	1,86	22,57	9,88
Lugar Estudiantes (205)	3/22	4/22	3/22	10/22	5/22	18/22	8/22	3/22
Promedio Profesores (19)	6,37	8,16	7,11	0,74	-1,05	1,79	41,18	10,45
Lugar Profesores (19)	1/22	5/22	1/22	17/22	2/22	21/22	10/22	1/22
Promedio Pers. Admvo. (15)	5,95	6,42	5,89	-0,05	-0,53	0,47	-11,11	9,16
Lugar Pers. Admvo. (15)	1/22	3/22	3/22	8/22	5/22	17/22	6/22	2/22
Promedio Consolidado (239)	6,1	7,87	6,51	0,41	-1,36	1,77	23,35	10,03
Lugar Consolidado (239)	21/22	21/22	21/22	12/22	21/22	3/22	14/22	21/22
Análisis	<p>Estudiantes: El nivel deseado evaluado por los usuarios supera los niveles mínimo y percibido. Las revistas electrónicas son adecuadas pero no satisfacen sus expectativas, el usuario tolera el servicio.</p> <p>Profesores: Las revistas electrónicas son adecuadas para el personal docente aunque desactualizadas.</p> <p>Personal Administrativo: Para los encuestados, el servicio no satisface sus expectativas. El valor mínimo supera el valor percibido por este resultado, el DM-Score resultó negativo.</p> <p>Consolidado: La calidad de las revistas electrónicas no satisfacen las necesidades de los usuarios. El nivel deseado por los usuarios permite conocer su interés por lograr un mejor servicio.</p>							

Tabla 38: La Biblioteca como espacio CI8. La autora (2017)

Los detalles de los resultados obtenidos en la encuesta LibQual+, se pueden visualizar en los anexos (A1-A24, pp 127-150).

CONCLUSIONES

La Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana, dentro de sus servicios ofrece a sus usuarios colecciones en diversas áreas del conocimiento distribuidas en sus diferentes salas.

La biblioteca realiza estadísticas mensualmente donde se indican la cantidad de usuarios atendidos por tipo de consulta, especialidad, semestre, pero no existe una investigación que verifique si en realidad los servicios y productos ofrecidos por la biblioteca, son los esperados por los usuarios para lograr satisfacer sus necesidades de información.

En este sentido, se realizó un estudio a través de un instrumento que permitió medir la satisfacción del usuario, diseñado para que el propio usuario sea quien diga qué es lo que considera un servicio mínimo, qué es lo que observa que se da en la biblioteca y qué es lo que desearía que se diese, esta metodología es denominada LibQual, desarrollada por la ARL (Association of Research Libraries) y basado en el modelo ServQual.

Después de analizar los resultados obtenidos en la encuesta evaluada por los estudiantes, profesores, personal administrativo y personal obrero (que solo respondió la primera parte de la encuesta), se exponen las consideraciones finales que permitirán mejorar o reforzar las fortalezas y debilidades existentes en los servicios.

Los encuestados reconocen la amabilidad, cortesía, buena disposición, habilidades y destrezas del personal de la biblioteca, estas opiniones obedecen al conocimiento en la atención de usuarios del personal que labora en la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana para responder las preguntas que se le formulen y brindar a los usuarios buena atención y satisfacer sus necesidades de información que es el principal objetivo de una biblioteca.

En cuanto a la biblioteca como espacio a pesar de ser la biblioteca un sitio acogedor, buena iluminación, aire acondicionado, la contaminación sónica influye en ocasiones lo que impide la concentración para el estudio individual y en grupo.

No existe señalización para las personas con discapacidad, ni mobiliario o equipos especiales para estos usuarios.

La biblioteca no cuenta con personal de seguridad que pueda abordar situaciones de peligro en un momento determinado. No existe personal que custodie los bienes muebles e inmuebles de la biblioteca.

En el control de la información, la accesibilidad a dicha información es cuestionada por los usuarios a pesar del esfuerzo hecho por el personal de la biblioteca, se puede evidenciar que es necesario fortalecer este servicio debido a que los usuarios específicamente los estudiantes y personal administrativo no cuentan con la suficiente destreza para investigar en las bases de datos de publicaciones electrónicas que se ofrecen en la biblioteca. Las revistas electrónicas no satisfacen sus necesidades y expectativas de información.

Se determinó que en la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana, los usuarios encuestados están satisfechos con los servicios ofrecidos y reconocen la disposición del personal de la misma para lograr mejorar la calidad de los servicios.

La mejor adecuación se da en la dimensión biblioteca como espacio en el ítem Es3, que correspondió al espacio de la biblioteca como lugar confortable y acogedor con una puntuación de 0,85, y la más baja adecuación fue evaluada con un puntaje negativo de -0,03 en el ítem CI5 correspondiente a los equipos tecnológicos.

La mayor superioridad negativa fue para saber si el espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (Es1), obteniendo una puntuación de -0,38, la menor puntuación fue para el control de la información en cuanto al equipamiento moderno (CI5) con la puntuación más baja y negativa -1,85.

La zona de tolerancia con mayor puntuación fue el personal ofrece atención personalizada (Af2) 2,01, la de menor puntaje fue el espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (Es1) 0,89.

El DM-Score de mayor puntuación fue el espacio de la biblioteca como lugar confortable y acogedor (Es3) 60,3 y la menor puntuación negativa para el control de la información en el ítem (CI5) el equipamiento moderno -1,37.

El valor relativo de mayor puntaje fue el espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (Es4) 11,62 y la menor puntuación

fue de 9,76 para el ítem (Af2) valor afectivo del servicio, el personal le ofrece atención personalizada.

RECOMENDACIONES

Una vez consideradas las conclusiones de este estudio, se exhorta al personal de la biblioteca a tomar en cuenta las siguientes sugerencias:

- Incrementar y mantener el nivel de satisfacción de los usuarios, a través de actividades de promoción de los servicios y recursos de información disponibles en la biblioteca.
- Diseñar un plan de Alfabetización Informacional para los usuarios, mediante la orientación por parte del personal de la biblioteca donde se incluya al personal administrativo de la UNIMET, para que tengan conocimiento y destreza en cuanto al uso, manejo de los recursos de información, así como también, sobre los servicios y productos que ofrece la biblioteca para que ellos logren por si mismo realizar búsqueda y recuperación de información y cubrir sus necesidades de investigación.
- Evitar la contaminación sónica de acuerdo a las reglas internas de la biblioteca, para que los usuarios logren mayor concentración en sus momentos de estudio o investigación individual y en grupo, aplicando sanciones para evitar el ruido y molestia a otros usuarios.

- Evaluar las colecciones tanto impresas como las electrónicas por necesidades de información dependiendo de las dependencias (Escuelas y/o Departamentos), a través de talleres dictados periódicamente, foros, encuentros con investigadores y direcciones de revistas especializadas en el área de las carreras dictadas en la Universidad Metropolitana.
- Mantener personal de seguridad fijo en las instalaciones de la biblioteca; aunque todo el material bibliográfico está protegido por un sistema de seguridad es necesario que se realicen recorridos por las diferentes salas y cubículos para evitar situaciones de peligro o hurto de bienes muebles e inmuebles.
- Colocar señalizaciones y mobiliario especial para el personal discapacitado, aunque existe una rampla en la entrada a la biblioteca para estos usuarios, dentro de la misma no existen señales de prevención ni mobiliario acorde para los usuarios con capacidad motora reducida.

FUENTES CONSULTADAS

- Alberco, C., E. (2010). *Indicadores de gestión de bibliotecas universitarias*. En: Seminario: Programa de actualización profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información, diciembre 01, 2010. Perú: Biblioteca Nacional de Perú. [Consulta: 2013 noviembre 09]. pdf
- Arévalo, J., Echeverría C., M., y Martín C., S. (1999). *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación*. En: Seminario: indicadores en la universidad: información y decisiones. Programa Institucional de Calidad, junio 9-11, 1999. León: Universidad de León. Disponible: <http://eprints.rclis.org/4285/1/Indicadores.pdf/> [Consulta: 2013 noviembre 09]
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. 5ª. Ed. Caracas: Espiteme
- Arias C., A. (s.f.). *La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios*. Facultad de Ciencias de la Documentación. Disponible: <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf/> [Consulta: 2013, noviembre 09]
- Arriola, O., Yáñez, B. (2008). *Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas*. En: Biblioteca universitaria; revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM Nueva época [Revista en línea], V.11(2), pp. 99-114 (jul-dic). Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?;Cve=28512656002.pdf/> [Consulta: 2013, noviembre 09]
- Balestrini, M. (2006). *Procedimientos técnicos de la investigación documental: orientaciones para la presentación de informes, monografías, tesis, trabajo de ascensos y otros*. Caracas: Panapo
- Barba P., A. (2009). *Indicadores de calidad en la biblioteca pública*. En: I Jornada de las Bibliotecas Públicas Municipales de Arona “Gestión de las bibliotecas como espacio abiertos y comprometidos con la sociedad”, Arona: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Disponible:

http://eprints.rclis.org/13095/1/ASBP_Arona_IndCalidad.pdf/ [Consulta 2013, noviembre 09]

La calidad del servicio. J. Aguilar... (et al.) (2004). Facultad de Ciencias Económicas; Universidad de Buenos Aires. Disponible: [www.econ.uba.ar/www/.../adm.../LA CALIDAD DE SERVICIO.doc/](http://www.econ.uba.ar/www/.../adm.../LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc/) [Consulta; 2016, noviembre 23]

Cárdenas, C. de (1983). *Diagnóstico sobre la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana.* (Inédito). Caracas

Cedeño, E. (2014). *Evaluación de la Biblioteca Central Dr. “Rafael Arvelo”.* Trabajo de licenciatura no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas

Cedeño C., E. (2009). *Evaluación de los servicios de información de la Biblioteca Centro Venezolano (CVA).* Trabajo de licenciatura no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas

Decreto No. 278 (Creación de la Universidad Metropolitana). (1965, febrero 24). Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 27.676

Directrices para bibliotecas gubernamentales (2011). International Federation of Library Associations and Institutions. En: N. Bolt ; S. Burge (eds). IFLA Professional Reports N^a 133. Disponible: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/133.pdf/> [Consulta: 2016, mayo 23]

Domínguez A., M. I. (2005). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. *RED. Revista de Educación a Distancia* [Revista en línea], número monográfico II. Disponible: <http://www.um.es/ead/red/M4/> [Consultado: 2016, noviembre 11]

Duque O., E., Canas B., A. (2014). Validación del modelo SERVPERF en el ámbito de internet: un caso colombiano. *Revista SUMA NEG.* [Revista en línea], **Vol. 5(12), pp. 115-123, Issue 12**, 2014. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Disponible: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700333/> [Consulta: 2016, diciembre 11]

Endean, G., R. (2010). Problemas del ampo de la información ¿Dónde está el usuarios? Disponible: <http://inforproblemas.blogspot.com/2010/04/15-donde-esta-el-usuario.html/> [Consulta: 2016, julio 20]

Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. M. Fushimi (coord.). Buenos Aires: Alfagrama. Disponible: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf/> [Consulta: 2016, julio 06]

Fernández I., F. (1999). *Un proyecto de evaluación para la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.* En: Documentos de trabajo Nª 6. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Disponible: <https://biblioteca.ucm.es/descargas/documento4438.pdf/> [Consulta: 2016, 06 julio 06]

Gaminde I., I. de ; Martínez-H., I. ; Yúfera R., B. (2014). *Indicadores de calidad.* En: XV Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud. España: Biblioteca Salud, pp. 107-115. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=571182/> [Consulta: 2016, julio 06]

García R., G. (2011). *Otra visión sobre indicadores para bibliotecas universitarias.* Málaga: Universidad de Málaga. Disponible: <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4624/RevistaMiBibliotecaArticuloIndicadores3.pdf?sequence=1/> [Consulta: 2017, abril 23]

Gimeno P., J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público.* Buenos Aires, Alfagrama Ediciones.

González, Ma. C. (2006). *Usuario de la información: formación y desafíos.* Cuba: Biblioteca Médica Nacional de Cuba. Disponible: <http://documents.mx/documents/usuarios-de-la-informacion-formacion-y-desafios-macarmen-gonzalez-biblioteca-medica-nacional-de-cuba-2006.html/> [Consulta: 2016, diciembre 11]

Guía de evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación. S. Rodríguez... (et al.) (2006). Barcelona: Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.

Disponible: http://www.aqu.cat/doc/doc_29715203_1.pdf/ [Consulta: 2016, abril 23]

Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior (2012). Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. La Paz. Baja California Sur (México). Disponible: http://cei.udg.mx/drupal0/sites/default/files/evaluacion_b.pdf/ [Consulta: 2016, julio 06]

Hernández S., P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 34, pp. 349-368. Disponible: <http://blog.bne.es/biblioteconomia/2013/03/21/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-usuario/> [Consulta: 2016 abril 05]

Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5a. ed. México: McGraw-Hill

Huamán H., R., Alfaro M., K. y Vilchez R., C. (2008). *Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQual + en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Biblios 31(abr-jun).Disponible: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n31/a05n3/>. [Consulta: 2016 julio 06]

Ibarra M., L., y Casas, M., E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista Contaduría y Administración* [Revista en línea], vol 60(1), pp. 229-260, (ene-mar). Universidad Estatal de Sonora. México. Disponible: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534/>, [Consulta: 2016 diciembre 11]

IFLA (2011). *The World Library and Information Congress*. En: 77 th IFLA General Conference, San Juan, P.R.

Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias (2008). En: Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Oficina General del Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central. Disponible: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2008/indica_buniver.pdf/ [Consulta: 2016 abril 26]

- ISO 11620 Información y documentación – Indicadores de rendimiento bibliotecario* (1988). Publicada como UNE 50137: 2000. Madrid: AENOR
- Jiménez, E., Orcial, R (1989). *Los servicios al público de la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana*. Trabajo de licenciatura no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Jiménez M., R. (2015). *Evaluación de la calidad de servicio de la Biblioteca “Dr. Vicente Dávila” basada en satisfacción de usuarios*. Trabajo de licenciatura no publicado. Gobierno Bolivariano de Venezuela; Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior; Universidad Politécnica del Estado Lara “Andrés Eloy Blanco” PNFCL, Caracas
- Lancaster, F. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México
- Machin, D., Vilorio, S. (2006). *Implantación de un servicio de referencia electrónico (SER) en la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana*. Trabajo de licenciatura no publicado, Universidad Central de Venezuela. Caracas
- Maldonado, C. (s.f.). *El maestro Pedro Grases*. UNIMET-BPG. Mi Rincón de Lectura. Disponible: <https://mirincondelecturabpg.wordpress.com/pedro-grases/> [Consulta: 2016, mayo 02]
- Martín G., C. (2008). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*. Disponible: <http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf/> [Consulta: 2016, abril 23]
- Martín G., C. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función*. Los CRAI. En: Temas de Biblioteconomía. Disponible: <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf/> [Consulta: 2016, diciembre 11]
- Merlo, J. (2009). *Información y referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia
- Morillo, Y. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional de Venezuela*. Trabajo de licenciatura no publicado. Gobierno Bolivariano de Venezuela; Ministerio del Poder Popular

para la Educación Universitaria; Universidad Politécnica Regional del estado Lara “Andrés Eloy Blanco” PNFCI, Caracas

Moleiro, R. (s.f.). *Historia de la Universidad Metropolitana*. Caracas: Arte

Norma venezolana documentación e información, indicadores de desempeño de bibliotecas (ISO 11620). COVENIN Proyecto 15:3-005. [s.p.i.]

Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. (2012). 2nd. rev.ed. La Paz, Baja California Sur (México). El Consejo; Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. Comité Técnico para el análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES. Gobierno Bolivariano de Venezuela; Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria; Universidad Politécnica Regional del estado Lara “Andrés Eloy Blanco” PNFCI [Consulta: 2016, julio 06]

Osorio R., C., Pizarro M., S. y Rivero B., G. (2010). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria*. Departamento de Gestión de Información, N^o 61, pp.5-10. ISSN 0718-1701. Disponible: http://eprints.rclis.org/15061/1/Serie_N%C2%B0_61_Propuesta_metodologica_a.pdf/ [Consulta: 2016, mayo 11]

Pujol, D. (2002). *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona: Eumo Editorial

Ponjuán D., G. (2004). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Argentina: Nuevo Paradigma

Rey, C. (2011). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona. Anales de documentación 3, pp. 139-153. Disponible: www.archiveros.info/profiles/blogs/la-satisfaccion-del-usuario-un/ [Consulta: 2016, abril 23]

Samamé M., G. (2007). *Indicadores de desempeño para Bibliotecas Nacionales*. En: III Jornadas de Bibliotecas Universitarias “Conocimiento para innovar”, octubre 5-6, 2007. Arequipa: Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales. Disponible: http://eprints.rclis.org/11165/1/samame_mancilla.pdf/ [Consulta: 2015 noviembre 09]

Sanz C., E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid, Salaman: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Universidad Metropolitana (2002). [Página Web en línea]. Disponible: www.unimet.edu.ve/ [Consulta: 2016, mayo 03]

Xochiteotzin P., F. (s.f.). *Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias*. México: Universidad Autónoma de México. Disponible: file:///C:/Documents%20and%20Settings/Biblioteca1/Mis%20documentos/Downloads/necesidades_informacion_7_fernando_xochiteotzin_pena.pdf/ [Consulta: 2016, abril 27]

Zamudio I., M., Cardoso, M. y Castro S. V., W. de. (2005). *El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN*. Revista Interamericana de Bibliotecología, 28 (2) jul-dic, pp. 177-191. Disponible: http://eprints.rclis.org/9095/1/el_uso_del_servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad.pdf/ [Consulta: 2016, mayo 11 mayo]

ANEXOS

Evaluación por preguntas

A.1. Estudiantes: Resultado de 205 encuestas ordenadas por preguntas

ITEM	ESTUDIANTES			NP-NM	NP-ND	ND-NM	(a/zt)*100	NM+ND/2
	NM	ND	NP	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Af 1	6,40	8,03	6,75	0,35	-1,28	1,63	21,26	10,42
Af 2	5,48	7,62	6,16	0,67	-1,46	2,14	31,51	9,29
Af 3	6,28	8,05	6,70	0,41	-1,36	1,77	23,42	10,31
Af 4	6,38	8,01	6,87	0,49	-1,15	1,64	30,06	10,38
Af 5	6,73	7,77	7,09	0,36	-0,68	1,03	34,43	10,61
Af 6	6,20	8,02	6,70	0,51	-1,32	1,82	27,81	10,20
Af 7	6,20	7,89	6,42	0,22	-1,47	1,69	13,26	10,14
Af 8	5,87	7,85	6,56	0,69	-1,29	1,98	34,73	9,79
Af 9	49,54	63,24	53,24	3,70	-10,00	13,71	27,01	81,16
Es 1	7,21	8,20	7,76	0,55	-0,43	0,99	55,94	11,31
Es 2	6,78	8,25	7,42	0,64	-0,83	1,47	43,71	10,91
Es 3	6,62	8,19	7,57	0,95	-0,62	1,57	60,25	10,71
Es 4	7,27	8,40	7,80	0,53	-0,60	1,13	47,19	11,47
Es 5	7,17	8,42	7,85	0,69	-0,57	1,26	54,65	11,38
CI 1	6,39	8,10	7,01	0,62	-1,09	1,72	36,36	10,44
CI 2	6,51	7,91	7,01	0,50	-0,89	1,40	36,01	10,47
CI 3	6,51	7,97	6,65	0,14	-1,32	1,46	9,70	10,49
CI 4	6,48	7,89	6,58	0,09	-1,32	1,41	6,57	10,43
CI 5	6,01	8,03	5,97	-0,04	-2,06	2,02	-2,17	10,03
CI 6	6,25	7,79	6,55	0,30	-1,24	1,54	19,37	10,14
CI 7	6,56	7,91	6,77	0,21	-1,14	1,35	15,58	10,51
CI 8	5,97	7,82	6,39	0,42	-1,44	1,86	22,57	9,88

Tabla 39: Resultado encuesta estudiantes. La autora (2017)

A.2. Estudiantes: Resultado de 205 encuestas ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación

Estudiantes	NM	NP	Adecuación (NP-NM)
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	49,54	53,24	3,7
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,62	7,57	0,95
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	5,87	6,56	0,69
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,17	7,85	0,69
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	5,48	6,16	0,67
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,78	7,42	0,64
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,39	7,01	0,62
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,21	7,76	0,55
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,27	7,8	0,53
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,2	6,7	0,51
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,51	7,01	0,5
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,38	6,87	0,49
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	5,97	6,39	0,42
Af 3: El personal es siempre amable.	6,28	6,7	0,41
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,73	7,09	0,36
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,4	6,75	0,35
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,25	6,55	0,3
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,2	6,42	0,22
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,56	6,77	0,21
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,51	6,65	0,14
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,48	6,58	0,09
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,01	5,97	-0,04

Tabla 40: Resultado encuesta estudiantes por Adecuación. La autora (2017)

A.3. Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación

Estudiantes	ND	NP	Superioridad (NP-ND)
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,2	7,76	-0,43
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8,42	7,85	-0,57
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,4	7,8	-0,6
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,19	7,57	-0,62
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,77	7,09	-0,68
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,25	7,42	-0,83
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,91	7,01	-0,89
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8,1	7,01	-1,09
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,91	6,77	-1,14
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,01	6,87	-1,15
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	7,79	6,55	-1,24
Af 1: El personal le inspira confianza.	8,03	6,75	-1,28
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,85	6,56	-1,29
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,02	6,7	-1,32
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,97	6,65	-1,32
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,89	6,58	-1,32
Af 3: El personal es siempre amable.	8,05	6,7	-1,36
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,82	6,39	-1,44
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	7,62	6,16	-1,46
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,89	6,42	-1,47
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	8,03	5,97	-2,06
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	63,24	53,24	-10

Tabla 41: Resultado encuesta estudiantes por Superioridad. La autora (2017)

A.4. Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación

	NM	ND	Zona de Tolerancia (ND-NM)
Estudiantes			
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	49,54	63,24	13,71
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	5,48	7,62	2,14
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,01	8,03	2,02
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	5,87	7,85	1,98
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	5,97	7,82	1,86
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,2	8,02	1,82
Af 3: El personal es siempre amable.	6,28	8,05	1,77
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,39	8,1	1,72
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,2	7,89	1,69
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,38	8,01	1,64
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,4	8,03	1,63
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,62	8,19	1,57
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,25	7,79	1,54
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,78	8,25	1,47
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,51	7,97	1,46
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,48	7,89	1,41
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,51	7,91	1,4
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,56	7,91	1,35
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,17	8,42	1,26
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,27	8,4	1,13
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,73	7,77	1,03
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,21	8,2	0,99

Tabla 42: Resultado encuesta estudiantes por Zona de Tolerancia. La autora (2017)

A.5. Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación

Estudiantes	Adecuación	Zona de Tolerancia	DM-Score ((a/zt)*100)
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	0,95	1,57	60,25
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	0,55	0,99	55,94
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	0,69	1,26	54,65
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	0,53	1,13	47,19
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	0,64	1,47	43,71
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	0,62	1,72	36,36
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	0,5	1,4	36,01
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	0,69	1,98	34,73
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	0,36	1,03	34,43
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	0,67	2,14	31,51
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	0,49	1,64	30,06
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	0,51	1,82	27,81
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	3,7	13,71	27,01
Af 3: El personal es siempre amable.	0,41	1,77	23,42
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	0,42	1,86	22,57
Af 1: El personal le inspira confianza.	0,35	1,63	21,26
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	0,3	1,54	19,37
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	0,21	1,35	15,58
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	0,22	1,69	13,26
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	0,14	1,46	9,7
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	0,09	1,41	6,57
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	-0,04	2,02	-2,17

Tabla 43: Resultado encuesta estudiantes por DM-Score. La autora (2017)

A.6. Estudiantes: 205 encuestas ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación

Estudiantes	NM	ND	Valor Relativo (NM+ND/2)
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	49,54	63,24	81,16
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,27	8,4	11,47
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,17	8,42	11,38
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,21	8,2	11,31
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,78	8,25	10,91
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,62	8,19	10,71
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,73	7,77	10,61
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,56	7,91	10,51
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,51	7,97	10,49
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,51	7,91	10,47
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,39	8,1	10,44
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,48	7,89	10,43
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,4	8,03	10,42
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,38	8,01	10,38
Af 3: El personal es siempre amable.	6,28	8,05	10,31
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,2	8,02	10,2
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,2	7,89	10,14
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,25	7,79	10,14
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,01	8,03	10,03
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	5,97	7,82	9,88
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	5,87	7,85	9,79
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	5,48	7,62	9,29

Tabla 44: Resultado encuesta estudiantes por Valor Relativo. La autora (2017)

A.7. Profesores: Resultado de 19 encuestas ordenadas por preguntas

Profesores				NP-NM	NP-ND	ND-NM	(a/zt)*100	NM+ND/2
ITEM	NM	ND	NP	Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Af 1	8,63	8,84	9,00	0,37	0,16	0,21	175,00	13,05
Af 2	7,58	8,68	8,79	1,21	0,11	1,11	109,52	11,92
Af 3	8,58	8,84	8,89	0,32	0,05	0,26	120,00	13,00
Af 4	7,53	8,84	7,47	-0,05	-1,37	1,32	-4,00	11,95
Af 5	8,84	8,68	8,84	0,00	0,16	-0,16	0,00	13,18
Af 6	8,63	8,79	9,00	0,37	0,21	0,16	233,33	13,03
Af 7	8,84	8,63	8,84	0,00	0,21	-0,21	0,00	13,16
Af 8	8,84	8,74	8,84	0,00	0,11	-0,11	0,00	13,21
Af 9	67,47	70,05	69,68	2,21	-0,37	2,58	85,71	102,50
Es 1	7,74	8,53	8,37	0,63	-0,16	0,79	80,00	12,00
Es 2	7,47	8,16	8,58	1,11	0,42	0,68	161,54	11,55
Es 3	8,53	8,63	8,58	0,05	-0,05	0,11	50,00	12,84
Es 4	7,68	8,42	8,79	1,11	0,37	0,74	150,00	11,89
Es 5	7,05	8,21	7,89	0,84	-0,32	1,16	72,73	11,16
CI 1	7,16	8,58	7,74	0,58	-0,84	1,42	40,74	11,45
CI 2	7,68	8,58	7,95	0,26	-0,63	0,89	29,41	11,97
CI 3	7,21	7,79	7,84	0,63	0,05	0,58	109,09	11,11
CI 4	7,26	8,00	7,68	0,42	-0,32	0,74	57,14	11,26
CI 5	7,32	8,11	7,42	0,11	-0,68	0,79	13,33	11,37
CI 6	7,79	8,63	7,84	0,05	-0,79	0,84	6,25	12,11
CI 7	8,21	8,58	8,11	-0,11	-0,47	0,37	-28,57	12,50
CI 8	6,37	8,16	7,11	0,74	-1,05	1,79	41,18	10,45

Tabla 45: Resultado encuesta profesores. La autora (2017)

A.8. Profesores: 19 encuestas ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación

Profesores	NM	NP	Adecuación (NP-NM)
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	67,5	69,7	2,21
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	7,58	8,79	1,21
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,47	8,58	1,11
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,68	8,79	1,11
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,05	7,89	0,84
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,37	7,11	0,74
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,74	8,37	0,63
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,21	7,84	0,63
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,16	7,74	0,58
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,26	7,68	0,42
Af 1: El personal le inspira confianza.	8,63	9	0,37
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,63	9	0,37
Af 3: El personal es siempre amable.	8,58	8,89	0,32
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,68	7,95	0,26
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,32	7,42	0,11
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,53	8,58	0,05
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	7,79	7,84	0,05
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,84	8,84	0
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,84	8,84	0
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,84	8,84	0
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7,53	7,47	-0,05
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8,21	8,11	-0,11

Tabla 46: Resultado encuesta profesores por Adecuación. La autora (2017)

A.9. Profesores: 19 encuestas ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación

Profesores	ND	NP	Superioridad (NP-ND)
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,16	8,58	0,42
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,42	8,79	0,37
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,79	9	0,21
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,63	8,84	0,21
Af 1: El personal le inspira confianza.	8,84	9	0,16
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,68	8,84	0,16
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	8,68	8,79	0,11
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,74	8,84	0,11
Af 3: El personal es siempre amable.	8,84	8,89	0,05
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,79	7,84	0,05
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,63	8,58	-0,05
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,53	8,37	-0,16
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8,21	7,89	-0,32
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8	7,68	-0,32
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	70,1	69,7	-0,37
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8,58	8,11	-0,47
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8,58	7,95	-0,63
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	8,11	7,42	-0,68
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	8,63	7,84	-0,79
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8,58	7,74	-0,84
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8,16	7,11	-1,05
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,84	7,47	-1,37

Tabla 47: Resultado encuesta profesores por Superioridad. La autora (2017)

A.10. Profesores: 19 encuestas ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación

Profesores	NM	ND	Zona de Tolerancia (ND-NM)
Af 1: El personal le inspira confianza.	8,63	8,84	0,21
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	7,58	8,68	1,11
Af 3: El personal es siempre amable.	8,58	8,84	0,26
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7,53	8,84	1,32
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,84	8,68	-0,16
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,63	8,79	0,16
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,84	8,63	-0,21
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,84	8,74	-0,11
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	67,5	70,1	2,58
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,74	8,53	0,79
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,47	8,16	0,68
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,53	8,63	0,11
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,68	8,42	0,74
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,05	8,21	1,16
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,16	8,58	1,42
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,68	8,58	0,89
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,21	7,79	0,58
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,26	8	0,74
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,32	8,11	0,79
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	7,79	8,63	0,84
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8,21	8,58	0,37
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,37	8,16	1,79

Tabla 48: Resultado encuesta profesores por Zona de Tolerancia. La autora (2017)

A.11. Profesores: 19 encuestas ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación

Profesores	Adecuación	Zona de Tolerancia	DM-Score ((a/zt)*100)
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	0,37	0,16	233,33
Af 1: El personal le inspira confianza.	0,37	0,21	175
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	1,11	0,68	161,54
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	1,11	0,74	150
Af 3: El personal es siempre amable.	0,32	0,26	120
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	1,21	1,11	109,52
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	0,63	0,58	109,09
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	2,21	2,58	85,71
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	0,63	0,79	80
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	0,84	1,16	72,73
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	0,42	0,74	57,14
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	0,05	0,11	50
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	0,74	1,79	41,18
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	0,58	1,42	40,74
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	0,26	0,89	29,41
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	0,11	0,79	13,33
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	0,05	0,84	6,25
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	0	-0,16	0
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	0	-0,21	0
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	0	-0,11	0
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	-0,05	1,32	-4
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	-0,11	0,37	-28,57

Tabla 49: Resultado encuesta profesores por DM-Score. La autora (2017)

A.12. Profesores: 19 encuestas ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación

Profesores	NM	ND	Valor Relativo (NM+ND/2)
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	67,5	70,1	102,5
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,84	8,74	13,21
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,84	8,68	13,18
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,84	8,63	13,16
Af 1: El personal le inspira confianza.	8,63	8,84	13,05
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,63	8,79	13,03
Af 3: El personal es siempre amable.	8,58	8,84	13
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,53	8,63	12,84
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8,21	8,58	12,5
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	7,79	8,63	12,11
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,74	8,53	12
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,68	8,58	11,97
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7,53	8,84	11,95
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	7,58	8,68	11,92
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,68	8,42	11,89
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,47	8,16	11,55
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,16	8,58	11,45
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,32	8,11	11,37
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,26	8	11,26
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,05	8,21	11,16
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,21	7,79	11,11
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,37	8,16	10,45

Tabla 50: Resultado encuesta profesores por Valor Relativo. La autora (2017)

A.13. Personal Administrativo: Resultado de 15 encuestas ordenadas por preguntas

ITEM	NM	ND	NP	NP-NM	NP-ND	ND-NM	(a/zt)*100	NM+ND/2
				Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Af 1	6,74	6,84	6,74	0,00	-0,11	0,11	0	10,16
Af 2	6,68	6,74	6,95	0,26	0,21	0,05	500	10,05
Af 3	6,89	6,84	6,84	-0,05	0,00	-0,05	100	10,32
Af 4	6,68	6,89	6,84	0,16	-0,05	0,21	75	10,13
Af 5	6,89	7,11	7,00	0,11	-0,11	0,21	50	10,45
Af 6	6,89	7,11	7,05	0,16	-0,05	0,21	75	10,45
Af 7	6,42	6,53	6,37	-0,05	-0,16	0,11	-50	9,68
Af 8	6,53	7,00	6,58	0,05	-0,42	0,47	11,11	10,03
Af 9	53,74	55,05	54,37	0,63	-0,68	1,32	48	81,26
Es 1	6,68	6,47	6,58	-0,11	0,11	-0,21	50,0	9,92
Es 2	6,37	6,84	6,74	0,37	-0,11	0,47	77,8	9,79
Es 3	6,42	7,00	6,79	0,37	-0,21	0,58	63,6	9,92
Es 4	6,89	7,05	7,05	0,16	0,00	0,16	100,0	10,42
Es 5	6,26	6,89	6,58	0,32	-0,32	0,63	50,0	9,71
CI 1	6,42	7,05	6,68	0,26	-0,37	0,63	41,67	9,95
CI 2	6,32	6,79	6,21	-0,11	-0,58	0,47	-22,22	9,71
CI 3	6,42	6,63	6,32	-0,11	-0,32	0,21	-50,00	9,74
CI 4	6,11	6,63	6,37	0,26	-0,26	0,53	50,00	9,42
CI 5	6,00	6,42	6,05	0,05	-0,37	0,42	12,50	9,21
CI 6	6,11	6,58	5,53	-0,58	-1,05	0,47	-122,22	9,39
CI 7	6,00	6,32	5,74	-0,26	-0,58	0,32	-83,33	9,16
CI 8	5,95	6,42	5,89	-0,05	-0,53	0,47	-11,11	9,16

Tabla 51: Resultado encuesta personal administrativo. La autora (2017)

A.14. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación

Personal Administrativo	NM	NP	Adecuación (NP-NM)
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios.	53,7	54,37	0,63
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,37	6,74	0,37
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,42	6,79	0,37
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,26	6,58	0,32
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	6,68	6,95	0,26
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,42	6,68	0,26
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,11	6,37	0,26
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,68	6,84	0,16
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,89	7,05	0,16
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	6,89	7,05	0,16
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,89	7	0,11
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,53	6,58	0,05
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6	6,05	0,05
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,74	6,74	0
Af 3: El personal es siempre amable.	6,89	6,84	-0,05
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,42	6,37	-0,05
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	5,95	5,89	-0,05
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	6,68	6,58	-0,11
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,32	6,21	-0,11
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,42	6,32	-0,11
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6	5,74	-0,26
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,11	5,53	-0,58

Tabla 52: Resultado encuesta personal administrativo por Adecuación. La autora (2017)

A.15. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación

Personal Administrativo	ND	NP	Superioridad (NP-ND)
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	6,74	6,95	0,21
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	6,47	6,58	0,11
Af 3: El personal es siempre amable.	6,84	6,84	0
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,05	7,05	0
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,89	6,84	-0,05
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,11	7,05	-0,05
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,84	6,74	-0,11
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,11	7	-0,11
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,84	6,74	-0,11
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,53	6,37	-0,16
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7	6,79	-0,21
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,63	6,37	-0,26
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,89	6,58	-0,32
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,63	6,32	-0,32
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,05	6,68	-0,37
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,42	6,05	-0,37
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7	6,58	-0,42
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,42	5,89	-0,53
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,79	6,21	-0,58
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,32	5,74	-0,58
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	55,05	54,37	-0,68
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,58	5,53	-1,05

Tabla 53: Resultado encuesta personal administrativo por Superioridad. La autora (2017)

A.16. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación

Personal Administrativo	NM	ND	Zona de Tolerancia (ND-NM)
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	53,74	55,05	1,32
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,26	6,89	0,63
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,42	7,05	0,63
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,42	7	0,58
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,11	6,63	0,53
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,53	7	0,47
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,37	6,84	0,47
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,32	6,79	0,47
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,11	6,58	0,47
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	5,95	6,42	0,47
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6	6,42	0,42
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6	6,32	0,32
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,68	6,89	0,21
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,89	7,11	0,21
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,89	7,11	0,21
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,42	6,63	0,21
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	6,89	7,05	0,16
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,74	6,84	0,11
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,42	6,53	0,11
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	6,68	6,74	0,05
Af 3: El personal es siempre amable.	6,89	6,84	-0,05
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	6,68	6,47	-0,21

Tabla 54: Resultado encuesta personal administrativo por Zona de Tolerancia. La autora (2017)

A.17. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación

Personal Administrativo	Adecuación	Zona de Tolerancia	DM-Score ((a/zt)*100)
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	0,26	0,05	500
Af 3: El personal es siempre amable.	-0,05	-0,05	100
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	0,16	0,16	100
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	0,37	0,47	77,8
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	0,16	0,21	75
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	0,16	0,21	75
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	0,37	0,58	63,6
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	0,11	0,21	50
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	-0,11	-0,21	50
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	0,32	0,63	50
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	0,26	0,53	50
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	0,63	1,32	48
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	0,26	0,63	41,67
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	0,05	0,42	12,5
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	0,05	0,47	11,11
Af 1: El personal le inspira confianza.	0	0,11	0
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	-0,05	0,47	-11,11
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	-0,11	0,47	-22,22
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	-0,05	0,11	-50
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	-0,11	0,21	-50
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	-0,26	0,32	-83,33
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	-0,58	0,47	-122,22

Tabla 55: Resultado encuesta personal administrativo por DM-Score. La autora (2017)

A.18. Personal Administrativo: 15 encuestas ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación

Personal Administrativo	NM	ND	Valor Relativo (NM+ND/2)
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	53,74	55,05	81,26
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,89	7,11	10,45
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,89	7,11	10,45
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	6,89	7,05	10,42
Af 3: El personal es siempre amable.	6,89	6,84	10,32
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,74	6,84	10,16
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,68	6,89	10,13
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	6,68	6,74	10,05
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,53	7	10,03
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,42	7,05	9,95
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	6,68	6,47	9,92
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,42	7	9,92
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,37	6,84	9,79
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,42	6,63	9,74
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,26	6,89	9,71
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,32	6,79	9,71
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,42	6,53	9,68
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,11	6,63	9,42
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,11	6,58	9,39
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6	6,42	9,21
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6	6,32	9,16
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	5,95	6,42	9,16

Tabla 56: Resultado encuesta personal administrativo por Valor Relativo. La autora (2017)

**A.19. Consolidado: Resultado de 240 encuestas donde se respondieron 239.
Ordenadas por preguntas**

ITEM	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Nivel Percibido	NP-NM	NP-ND	ND-NM	(a/zt)*100	NM+ND/2
				Adecuación	Superioridad	Zona de Tolerancia	DM-Score	Valor Relativo
Af 1	6,72	8,14	7,04	0,33	-1,10	1,42	22,94	10,78
Af 2	5,84	7,85	6,53	0,69	-1,31	2,01	34,58	9,76
Af 3	6,62	8,20	7,00	0,38	-1,20	1,58	23,87	10,72
Af 4	6,60	8,13	7,03	0,43	-1,10	1,53	28,22	10,66
Af 5	7,03	7,98	7,34	0,31	-0,64	0,95	32,89	11,01
Af 6	6,55	8,18	7,03	0,48	-1,16	1,64	29,16	10,64
Af 7	6,53	8,03	6,72	0,19	-1,32	1,51	12,50	10,54
Af 8	6,26	8,00	6,85	0,59	-1,15	1,75	33,97	10,26
Af 9	6,79	8,05	6,92	0,13	-1,13	1,26	10,60	10,82
Es 1	7,33	8,22	7,85	0,51	-0,38	0,89	57,75	11,44
Es 2	6,92	8,27	7,59	0,67	-0,69	1,36	49,38	11,05
Es 3	6,87	8,27	7,71	0,85	-0,56	1,40	60,30	11,00
Es 4	7,40	8,44	7,95	0,56	-0,48	1,04	53,63	11,62
Es 5	7,21	8,43	7,89	0,68	-0,54	1,22	55,82	11,42
CI 1	6,56	8,19	7,16	0,60	-1,03	1,64	36,83	10,65
CI 2	6,70	8,00	7,14	0,44	-0,86	1,31	33,97	10,70
CI 3	6,67	7,98	6,83	0,16	-1,15	1,31	12,42	10,65
CI 4	6,62	7,93	6,76	0,13	-1,18	1,31	10,22	10,59
CI 5	6,22	8,05	6,19	-0,03	-1,85	1,83	-1,37	10,24
CI 6	6,46	7,89	6,68	0,21	-1,21	1,42	15,00	10,41
CI 7	6,76	7,97	6,91	0,15	-1,06	1,21	12,46	10,74
CI 8	6,10	7,87	6,51	0,41	-1,36	1,77	23,35	10,03

Tabla 57: Resultado encuesta consolidado. La autora (2017)

A.20. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Adecuación de mayor a menor puntuación

CONSOLIDADO	Nivel Mínimo	Nivel Percibido	Adecuación
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,87	7,71	0,85
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	5,84	6,53	0,69
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,21	7,89	0,68
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,92	7,59	0,67
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,56	7,16	0,6
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,26	6,85	0,59
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,4	7,95	0,56
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,33	7,85	0,51
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,55	7,03	0,48
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,7	7,14	0,44
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,6	7,03	0,43
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,1	6,51	0,41
Af 3: El personal es siempre amable.	6,62	7	0,38
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,72	7,04	0,33
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,03	7,34	0,31
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,46	6,68	0,21
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,53	6,72	0,19
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,67	6,83	0,16
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,76	6,91	0,15
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	6,79	6,92	0,13
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,62	6,76	0,13
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,22	6,19	-0,03

Tabla 58: Resultado encuesta consolidado por Adecuación. La autora (2017)

A.21. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Superioridad de mayor a menor puntuación

CONSOLIDADO	Nivel Deseado	Nivel Percibido	Superioridad
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,22	7,85	-0,38
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,44	7,95	-0,48
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8,43	7,89	-0,54
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,27	7,71	-0,56
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,98	7,34	-0,64
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,27	7,59	-0,69
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8	7,14	-0,86
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8,19	7,16	-1,03
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,97	6,91	-1,06
Af 1: El personal le inspira confianza.	8,14	7,04	-1,1
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,13	7,03	-1,1
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,05	6,92	-1,13
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8	6,85	-1,15
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,98	6,83	-1,15
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,18	7,03	-1,16
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,93	6,76	-1,18
Af 3: El personal es siempre amable.	8,2	7	-1,2
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	7,89	6,68	-1,21
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	7,85	6,53	-1,31
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,03	6,72	-1,32
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,87	6,51	-1,36
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	8,05	6,19	-1,85

Tabla 59: Resultado encuesta consolidado por Superioridad. La autora (2017)

A.22. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Zona de Tolerancia de mayor a menor puntuación

CONSOLIDADO	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Zona de Tolerancia
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	5,84	7,85	2,01
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,22	8,05	1,83
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,1	7,87	1,77
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,26	8	1,75
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,55	8,18	1,64
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,56	8,19	1,64
Af 3: El personal es siempre amable.	6,62	8,2	1,58
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,6	8,13	1,53
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,53	8,03	1,51
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,72	8,14	1,42
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,46	7,89	1,42
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,87	8,27	1,4
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,92	8,27	1,36
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,7	8	1,31
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,67	7,98	1,31
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,62	7,93	1,31
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	6,79	8,05	1,26
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,21	8,43	1,22
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,76	7,97	1,21
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,4	8,44	1,04
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,03	7,98	0,95
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,33	8,22	0,89

Tabla 60: Resultado encuesta consolidado por Zona de Tolerancia. La autora (2017)

A.23. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por DM-Score de mayor a menor puntuación

CONSOLIDADO	Adecuación	Zona de Tolerancia	DM-Score
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	0,85	1,4	60,3
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	0,51	0,89	57,75
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	0,68	1,22	55,82
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	0,56	1,04	53,63
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	0,67	1,36	49,38
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	0,6	1,64	36,83
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	0,69	2,01	34,58
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	0,59	1,75	33,97
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	0,44	1,31	33,97
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	0,31	0,95	32,89
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	0,48	1,64	29,16
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	0,43	1,53	28,22
Af 3: El personal es siempre amable.	0,38	1,58	23,87
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	0,41	1,77	23,35
Af 1: El personal le inspira confianza.	0,33	1,42	22,94
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	0,21	1,42	15
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	0,19	1,51	12,5
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	0,15	1,21	12,46
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	0,16	1,31	12,42
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	0,13	1,26	10,6
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	0,13	1,31	10,22
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	-0,03	1,83	-1,37

Tabla 61: Resultado encuesta consolidado por DM-Score. La autora (2017)

A.24. Consolidado: 240 encuestas donde se respondieron 239. Ordenadas por Valor Relativo de mayor a menor puntuación.

CONSOLIDADO	Nivel Mínimo	Nivel Deseado	Valor Relativo
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,4	8,44	11,62
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,33	8,22	11,44
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,21	8,43	11,42
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,92	8,27	11,05
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,03	7,98	11,01
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,87	8,27	11
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	6,79	8,05	10,82
Af 1: El personal le inspira confianza.	6,72	8,14	10,78
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,76	7,97	10,74
Af 3: El personal es siempre amable.	6,62	8,2	10,72
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,7	8	10,7
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,6	8,13	10,66
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,56	8,19	10,65
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,67	7,98	10,65
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,55	8,18	10,64
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,62	7,93	10,59
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,53	8,03	10,54
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,46	7,89	10,41
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,26	8	10,26
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,22	8,05	10,24
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,1	7,87	10,03
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	5,84	7,85	9,76

Tabla 62: Resultado encuesta consolidado por Valor Relativo. La autora (2017)